



Klachtenboek

2015

Niet wachten
op klachten

Klachtenboek 2015

Niet wachten op klachten

De verschillende Vlaamse overheidsdiensten hebben allemaal hun eigen klachten- en klantendiensten.

Telkens op 1 maart publiceren deze diensten – via de Vlaamse ombudsman - “hun” klachtenboek, dat is de bundeling van de rapporten, die deze klachtendiensten zelf schrijven over hun eigen werk tijdens het afgelopen kalenderjaar.

De editie 2015 van dit klachtenboek telt opnieuw bijna 1.000 bladzijden. Het boek maakt melding van een record-aantal van 57.433 klachten (u vindt alle voorgaande klachtenboeken op www.vlaamseombudsdienst.be, rubriek “documentatie”).

Totaal aantal klachten Vlaamse overheid

2011	2012	2013	2014	2015
53.511	50.098	47.207	51.110	57.433

En de editie 2015 is opnieuw sterker dan de vorige editie. Sterker omdat steeds meer overheidsdiensten zichzelf toetsen aan de servicemeter van de ombudsman. Op die manier, durven deze diensten te rapporteren over de eigen tekortkomingen, de absolute basisvoorwaarde voor elke serieuze klachtenbehandeling en kwaliteitsverbetering.

Zo geeft het klachtenboek er bijvoorbeeld blijk van dat

- de stiptheid bij De Lijn de topper in het klachtenbeeld blijft;
- de VRT dan weer, worstelde met het maatschappelijk klimaat;
- energie in 2015 niet uit het klachtenbeeld weg te slaan was;
- scholengroepen aangeven dat het aantal klachtenkanalen te sterk is toegenomen;
- bij Kind & Gezin, “conciliërende klachtenbehandeling” juist furore maakt;
- bij onze 100 sociale huisvestingsmaatschappijen dan weer, opvolging van herstellingen en burenc conflicten, bovenaan in de ranking staan.

Stefan Kerremans, gewaardeerd afscheidnemend klachtenbehandelaar bij 1700, vat alles perfect samen, met de slogan “*niet wachten op klachten*”.

En ja, het klachtenboek zelf, is nog steeds verre van perfect: de gerapporteerde klachtenbehandeling varieert nog steeds van “*outstanding*” tot soms erg matig. Tegelijk bevat het boek opnieuw tal van mooie verzoeningsresultaten. Soms zijn die verzoeningsresultaten opmerkelijk, zoals bijvoorbeeld het verhaal van de broodjesbar van de bedrijfskantine van de Vlaamse overheid, die even de stationsbroodjeszaken dreigde te beconcurreren.

We geven u hierna graag nog een detail-tabel van de aantallen klachten per beleidsdomein, mét vermelding telkens van één element of bedenking bij het betrokken rapport.

Op 23 maart, wanneer de Vlaamse ombudsman zijn eigen jaarverslag voorstelt in het Vlaams Parlement, volgen meer analyse én een repliek van Parlementsvoorzitter Jan Peumans en Minister-President Geert Bourgeois.

Klachtenbeeld 2015 Vlaamse overheid	Klachten in 2014	Klachten in 2015	
<i>Totaal aantal klachten</i>	<i>51.110</i>	<i>57.433</i>	
Mobiliteit en Openbare Werken (o.a. De Lijn)	35.186	42.283	De Lijn, p. 20 – stiptheid en service chauffeur blijven stevig de ranglijst aanvoeren
Cultuur, Jeugd, Sport en Media	3.831	4.698	VRT, p. 124 – nooit eerder zoveel klachten en klantencontacten als gevolg van het maatschappelijk klimaat
Leefmilieu, Natuur en Energie	2.325	2.648	Premie na-isolatie spouwmuur, p. 178 – pragmatische oplossing voor 70tal slachtoffers van failliete aannemers
Ruimtelijke Ordening, Wonen en Onroerend Erfgoed	2.317	2.306	Vlaamse sociale huisvestingsmaatschappijen (vanaf p. 682); klachten over herstellingen en burenc conflicten
Werk en Sociale Economie (o.a. VDAB) Economie, Wetenschap en Innovatie	2.237	2.299	Aanmoedigingspremies, p. 293, voor wanneer eindelijk harmonisering?
Onderwijs en Vorming (m.u.v. UZGent = niet tijdig een klachtenrapport ingediend!)	2.541	1.170	GO!, p. 428, signaal vanuit scholengroepen dat het aantal klachtenkanalen te sterk is toegenomen
Financiën en Begroting (o.a. verkeersbelasting en onroerende voorheffing)	832	957	Registratie- en erfbelasting bracht geen overvloed aan klachten met zich mee (p. 522)
Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (o.a. Kind en Gezin)	1.627	916	Kind & Gezin, p. 532 e.v., conciliërende klachtenbehandeling
Landbouw en Visserij (87) Kanselarij en Bestuur (45) Internationaal Vlaanderen(24)	214	156	Vlaamse Infolijn, p. 642, wil “niet wachten op klachten”



Bart Weekers,
Vlaams Ombudsman
Brussel, 1 maart 2016

Mobiliteit en Openbare Werken

42.283 klachten

Rapportering klachten 2015 beleidsdomein MOW:

Departement MOW

1 Inleiding

Beschrijving van de organisatie en de activiteiten

Missie

Het departement ondersteunt de minister(s) actief bij de beleidsvoering, zowel inzake mobiliteit en verkeersveiligheid als inzake investering, beheer en exploitatie van de transport- en de haveninfrastructuur.

Kernopdrachten

Het departement ondersteunt de minister bij:

- de beleidsvoorbereiding en –evaluatie
- ontwikkeling van beleidsvoorbereidend instrumentarium, met inbegrip van monitoring, informatiemanagement, aansturing van het wetenschappelijk onderzoek, opbouw van netwerken (binnen en buiten het beleidsdomein + internationaal)
- formulering van inhoudelijke voorstellen voor de beleidsbepaling
- evaluatie van de beleidsuitvoering voor de bijsturing van het beleid of voor de aansturing van de agentschappen
- secretariaat van de beleidsraad
- informatie en communicatie van het beleidsdomein
- aansturing, monitoring en follow-up van de beleidsuitvoering
- omzetting van strategische in operationele doelstellingen
- voorbereiding van beheers- en samenwerkingsovereenkomsten.

Specifieke opdrachten:

- Verstrekt managementondersteunende diensten en juridische ondersteuning aan de beide IVA's en aan alle DAB's via samenwerkingsakkoorden
- Coördineert voor het hele beleidsdomein de rapportering inzake personeelszaken, facilitair management, ICT, boekhouding, begroting en juridische aangelegenheden
- Verstrekt technisch ondersteunende diensten aan het beleidsdomein, andere beleidsdomeinen en derden, via samenwerkingsakkoorden
- Beheert en exploiteert de maritieme toegangswegen tot de Vlaamse zeehavens

- Beheert het Vlaams Infrastructuurfonds
- Voert andere taken van beleidsuitvoering uit die niet toevertrouwd zijn aan de agentschappen.

2 Inhoud van het jaarverslag

2.1. klachtencaptatie / manier van dataverzameling:

- 2.1.1. op welke wijze(n)/ via welke kanalen komen klachten binnen?
- 2.1.2. is er een online meldpunt, formulier, centraal nummer,...?
- 2.1.3. wat is eventueel de rol van de Vlaamse Infolijn 1700?
- 2.1.4. wat is eventueel de rol van klantenbevragingen?
- 2.1.5. ...

De klachten die binnenkwamen bij de afdelingen van het departement in 2015 werden in de meeste gevallen per mail ontvangen, rechtstreeks of via een generiek mailadres. Op een aantal websites van de afdelingen worden gegevens van de contactpersonen bekend gemaakt waarnaar burgers klachten sturen. Het gebeurt dus dat klachten rechtstreeks bij betrokken ambtenaren terecht komen.

Voor de afdeling Beleid Mobiliteit en Verkeersveiligheid (BMV) is er een online invulklachtenformulier voorzien sinds 2015, dit naar aanleiding van de 6^e staatshervorming en het daarbij horende extra takenpakket (o.a. autokeuringen). Afhankelijk van het onderwerp kan er gebruik gemaakt worden van dit online contactpunt (met invulformulier). Daarnaast komen heel wat klachten bij BMV binnen via de Vlaamse Ombudsdienst.

De website van het Waterbouwkundig Laboratorium heeft eveneens een invulformulier.

Enkele afdelingen, zoals het Verkeerscentrum, hebben wel een centraal online meldpunt voorzien op hun website. Sociale media worden doorgaans niet ingeschakeld in klachtenbehandeling; enkel bij het Verkeerscentrum komen ook via Twitter vragen binnen. Komt er via Twitter een klacht binnen dan wordt deze naar het mailadres van het Verkeerscentrum doorgestuurd. Het Verkeerscentrum heeft er bewust voor gekozen om geen openbaar telefoonnummer ter beschikking te stellen; enkel op de website is er een centraal mailadres en een verwijzing naar het Twitter-adres.

De rol van de Vlaamse Infolijn 1700 is klein. Jaarlijks beperkt zich dit tot een vijftal contacten om een klacht door te sturen van het 1700-nummer naar een afdeling. Vooral de afdeling BMV werkt nauw samen met de Vlaamse Infolijn voor de 1^e lijncommunicatie naar de burger.

De afdelingen voeren geen klantenbevragingen uit. BMV is dit echter wel van plan met het oog op het verbeteren van de dienstverlening in 2016. Enkel bij het Waterbouwkundig Labo worden officiële klantenbevragingen wel als input gebruikt om de tevredenheid van klanten na te gaan. Indien de klant hier een negatieve score geeft, wordt ook nagegaan welke verbeteracties er genomen kunnen worden.

2.2. klachtenbehandeling – procedure:

- 2.2.1. hoe wordt de klacht ontvangen, geregistreerd, doorgestuurd, behandeld, gerapporteerd, geanalyseerd,...?
- 2.2.2. welke database wordt er gebruikt?
- 2.2.3. welke interne procedures, informele richtlijnen en instructies,... worden gebruikt naast de algemene principes en de gebruikelijke doorloop en behandeling beschreven in de omzendbrief (zie bijlage)?
- 2.2.4. ...

Algemeen binnen het departement:

Meldingen en klachten komen vaak in een aparte mailbox toe die toegankelijk is voor de klachtencoördinator. Naast de behandeling beschreven in de omzendbrief bestaan geen bijkomende formele richtlijnen of instructies die worden gebruikt bij de klachtenbehandeling-/procedure, maar bij de meeste afdelingen verloopt dit uniform.

De klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd en opgevolgd. Er wordt geen specifieke database gebruikt om klachten te verzamelen. Registratie gebeurt in alle afdelingen in een excel-tabel of in een eRoom-applicatie. Bij het Verkeerscentrum dat het meeste klachten registreert binnen het departement, worden klachten onder PDF opgeslagen op de gemeenschappelijke server in een register met nummering. Ook wordt er op de e-Room van het Verkeerscentrum een database bijgehouden met de verplichte registratievelden voor de meldingen. Bij BMV is een deel van de informatie terug te vinden in de applicatie die voor homologaties wordt gebruikt.

Eén gemeenschappelijke factor komt steeds terug: alle afdelingen trachten om alle meldingen en klachten sneller te behandelen dan de 45 kalenderdagen die in de omzendbrief worden opgelegd. Het Verkeerscentrum streeft bijvoorbeeld naar 10 werkdagen.

De klachten worden verzameld bij de 'verantwoordelijke klachtenbeheer', de stafmedewerker van de afdeling of soms de personeelsverantwoordelijke.

Specifiek voor BMV:

Voor afdeling BMV werd in 2015 vastgesteld dat de bestaande (bovenstaande) procedures ontoereikend waren. Deze volstonden zolang de afdeling BMV vooral beleidsvoorbereidende taken uitvoerde en geen tot weinig klachten ontving.

Als een gevolg van de 6^e staatshervorming is het takenpakket toegenomen waarbij ook operationele opdrachten, met rechtstreekse dienstverlening aan de burger, een plaats gekregen hebben binnen de afdeling.

Er vonden in 2015 enkele vergaderingen plaats met de Vlaamse Ombudsdienst met het oog op het verbeteren van de klachtenbehandeling.

Het is noodzakelijk om in 2016 een structurele oplossing te vinden. Door een gebrek aan personeel en precieze werkafspraken blijft een correcte opvolging van de klachten voorlopig moeilijk haalbaar.

2.3. klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit:

- 2.3.1. hoe wordt de **servicemeter** van de Vlaamse Ombudsdienst toegepast? (d.i. de graadmeter voor kwaliteitsvolle captatie en behandeling van klachten – zie bijlage):
- toegankelijkheid van de procedure?
 - zijn klachtenbehandelaars bekend en bereikbaar? (bvb: contactgegevens beschikbaar op internet?)
 - hoe wordt de doorlooptijd van een klacht maximaal gereduceerd (bvb: standaardantwoord met toch voldoende empathie, automatisering,...)?
- 2.3.2. welke **zorgvuldigheidsnormen** en waarden worden toegepast?
- klantgerichtheid (bvb: krijgt klager een ontvangstmelding van zijn klacht?, wordt hij in de afsluitbrief attent gemaakt op de bezwaarmogelijkheden en de toegang tot de Vlaamse Ombudsdienst?, hoe wordt omgegaan met een veelheid van klachten door één klager?)
 - voortdurend verbeteren (wordt er gestreefd naar oplossingsgerichte acties?, hoe wordt rekening gehouden met nieuwe tendensen (bvb: applicaties, sociale media)?),
 - integriteit,
 - transparantie en duidelijkheid (bvb: begrijpelijk taalgebruik),
 - hoe wordt er intern samengewerkt?,
 - hoe wordt er extern samengewerkt (bvb. met andere entiteiten)?,
 - hoe wordt er gecommuniceerd met andere entiteiten rond een gemeenschappelijke klacht (bvb: wegenwerken waarbij zowel AWV als De Lijn betrokken partij zijn)?
 - wordt er nog een andere checklist gehanteerd?

De servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst wordt door de afdelingen nog maar recent toegepast.

Toch passen de afdelingen al langer principes toe van de servicemeter:

- In 1^e instantie streeft elk afdeling naar het vermijden van klachten. In 2^e instantie worden de klachten zo zorgvuldig en snel mogelijk behandeld.
- er is een ruimere captatie en behandeling (bijvoorbeeld het Verkeerscentrum: alle meldingen worden behandeld op universele manier; er wordt geen onderscheid gemaakt tussen een klacht in de strikte betekenis en een andere melding)
- de afdelingen streven naar een zo open en duidelijk mogelijk contact met de burger en andere klanten (bijvoorbeeld voor de afdeling BMV: lokale besturen en rijscholen).

- de procedure klachtenbehandeling wordt zo eenvoudig en toegankelijk mogelijk gehouden (bijvoorbeeld door het mailadres duidelijk aan te geven op de website).
- de klachtenbehandelaar is meestal bekend via de website. In het andere geval is het de klachtenbehandelaar die het generieke mailadres bedient zodat burgers niet nog verder op zoek dienen te gaan naar extra specificaties om hun klacht over te brengen.
- klagers worden ook steeds attent gemaakt op de mogelijkheid om zich te wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst.
- het taalgebruik wordt zo eenvoudig en begrijpelijk mogelijk gemaakt.

Alle afdelingen beschouwen hun klachten als uniek zodat ze een specifieke aanpak vereisen. De meeste afdelingen werken wel met een ontvangstboodschap aan de klager. Hierbij wordt de termijn vermeld waarbinnen de klager een antwoord op de klacht zal ontvangen. Dit neemt niet weg dat gestreefd wordt om zo snel mogelijk een bruikbaar antwoord te formuleren waarbij vermeden wordt om standaardantwoorden te versturen die misschien in hun algemeenheid transparantie en duidelijkheid zouden missen. Elke klacht / melding wordt individueel beantwoord. In elke mail wordt de burger attent gemaakt op de bezwaarmogelijkheden en de toegang tot de Vlaamse Ombudsdienst.

Het Verkeerscentrum beschouwt de meldingen die binnenkomen als een voortdurende respons op zijn initiatieven en acties op het wegennet. De meldingen geven dan ook de kans om deze bij te sturen en steeds te verbeteren. Het Verkeerscentrum werkt niet met ontvangstboodschappen maar probeert om zo snel mogelijk een bruikbaar antwoord te formuleren. Elke melding wordt individueel beantwoord. Meldingen worden niet gegroepeerd, noch per aard van de melding, noch per indiener. In elke mail wordt de burger attent gemaakt op de bezwaarmogelijkheden en de toegang tot de Vlaamse Ombudsdienst.

De klachtenbehandeling in elke afdeling verloopt autonoom en intern. De samenwerking met andere entiteiten en/of afdelingen is minimaal. Enkel indien een entiteitsoverschrijdende klacht binnenkomt wordt deze in samenspraak met de andere entiteiten behandeld. De externe, samenwerking zou beter kunnen. Zo krijgt bijvoorbeeld het Verkeerscentrum nogal wat meldingen en/of vragen die over zaken gaan die weliswaar over verkeer gaan (openbaar vervoer of wegbeheer) maar die niet onder de kerntaken van het Verkeerscentrum vallen.

In 2015 kwam het netwerk Klachtenmanagement van het beleidsdomein MOW niet samen. De communicatie van het forum verliep dit jaar via het digitaal platform (eRoom) dat voor de leden van het netwerk werd gecreëerd. Alle voorbereidende documenten naar aanleiding van de jaarrapportering worden via deze tool gedeeld, besproken en becommentarieerd door alle leden. Thematische overlappingsen tussen de entiteiten werden zo gecapteerd. Dit digitaal platform is tevens een instrument om te brainstormen over de stroomlijning van de vele fora waar klachten toekomen.

2.4. klachtenmanagement:

- 2.4.1. welke rollen en verantwoordelijkheden worden er toebedeeld binnen het klachtenmanagement?
- 2.4.2. wie is er klachtenbehandelaar, -coördinator, -manager?

- 2.4.3. worden deze rollen omschreven met resultaatsgebieden/competenties in functiebeschrijvingen?
- 2.4.4. welke inspanningen worden gedaan om klachtenbehandeling te professionaliseren (kennisdeling, klantenbevraging, periodieke bespreking, opvolging aanbevelingen,...)
- 2.4.5. in welke fora worden klachten besproken?
- 2.4.6. hoe wordt er gerapporteerd naar de leidend ambtenaar/comités/...?
- 2.4.7. wat is het engagement van het (top-)management?
- 2.4.8. wat is de plaats van het klachtenmanagement binnen het integrale management? wat is de beleidslijn?
- 2.4.9. ...

De rol van klachtenbehandelaar werd tot op heden bij de meeste afdelingen niet opgenomen in de functiebeschrijving, ook al is voor iedereen die rol duidelijk (de klachtenbehandelaar coördineert de klacht, verzamelt de nodige informatie en verstuurt het antwoord). Vaak neemt de stafmedewerker of kwaliteitsmanager de rol van klachtenbehandelaar waar. Enkel voor het Verkeerscentrum worden in de functiebeschrijving van één voltijds medewerker (wegens minimale personeelsbezetting) de rollen klachtenbehandelaar, -coördinator, -manager in de functiebeschrijving opgenomen. De klachtencoördinator/manager is ook de 1^{ste} lijn klachtenbehandelaar. In de functiebeschrijving van deze medewerker wordt het klachtenmanagement aangegeven met resultaatsgebieden geïntegreerd in de functiebeschrijving. De afdelingen waar de rol van klachtenbehandelaar nog niet geformaliseerd werd in een functiebeschrijving, zijn zich hiervan bewust en trachten de klachtenbehandeling te professionaliseren door dit te centraliseren bij één persoon.

Er gebeurt steeds een rapportering aan de afdelingshoofden, die instaan voor de te ondernemen actie, indien dit nodig blijkt op basis van de behandelde klacht.

Er bestaat een netwerk klachtenmanagement binnen de Vlaamse Overheid.

Ook binnen het beleidsdomein is er een netwerk waar klachtenmanagement wordt besproken.

Aan de behandeling van meldingen en opmerkingen wordt in het Verkeerscentrum snel aandacht gegeven. Enerzijds wordt getracht om snel een antwoord te formuleren, anderzijds wordt er aan opmerkingen snel opvolging gegeven. Aankondigingen die niet correct blijken te zijn, onduidelijkheden op de website,... worden snel na de opmerking aangepast. De opmerkingen worden ook meegenomen om de operationele werking van het Verkeerscentrum effectief te verbeteren. Er wordt ook op regelmatige basis op de stuurvergadering gerapporteerd over de stand van zaken. Ook daar worden verbeteringsvoorstellen geformuleerd. De leidend ambtenaar is voorzitter van de stuurgroep, dus ik ook op de hoogte van de klachtenrapportage. Meldingen en klachten worden beschouwd door de stuurgroep als mogelijkheden tot snel contact met de burger en opportuniteiten tot verbetering.

In 2015 kwam het netwerk Klachtenmanagement van het beleidsdomein MOW samen. Dit forum is een essentiële eerste stap in een betere communicatie tussen de verschillende klachtenmanagers van de entiteiten. Er wordt er vanuit dit forum gerapporteerd naar het managementcomité van het beleidsdomein (MCB).

2.5. klachten van personeelsleden

- hoe wordt omgegaan met klachten van personeelsleden?
[algemeen principe: de klachtenbehandelaars kunnen klachten van personeelsleden ontvangen maar verwijzen deze door naar de bevoegde dienst (afdeling Personeel - personeelsdienst - vertrouwenspersoon - ...). De klacht wordt op die dienst geregistreerd en behandeld. Dubbele registratie en procedure wordt zo vermeden. Voor de jaarlijkse rapportering worden klachten van personeelsleden wel opgenomen in het rapport via de terugkoppeling van die bevoegde afdeling / dienst.]

Binnen het departement MOW werd in 2015 extra aandacht besteed aan welzijn op de werkvloer, met o.a. de aanstelling van de vertrouwenspersonen. Klachten van personeelsleden kunnen worden gemeld aan de vertrouwenspersoon van de afdeling.

3 Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2015:

Vooraf: voor de afdeling BMV was het onmogelijk om het aantal klachten ontvangen in 2015 correct op te lijsten. Dit heeft veel te maken met de juiste definitie van wat geldt als klacht en de wijzigingen in het kader van de zesde staathervorming. De nodige afspraken hierover, en over de manier van werken bij het bevestigen van ontvangst, het registreren en de opvolging van de klacht, zullen dit probleem moeten oplossen in 2016. Via de Vlaamse Ombudsdienst werden 26 klachten ontvangen. Deze staan los van onderstaand overzicht.

	Aantal
Totaal aantal klachten:	48

Aantal onontvankelijke klachten:	
---	--

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	

	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	48
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	48
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	42
	deels opgelost:	
	onopgelost:	6

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	48
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks via burger:	29
	via Vlaamse Ombudsdienst:	
	Via middenveld:	19
	Andere kanalen:	

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	42
	meer dan 45 dagen:	6
	gemiddelde:	20 d

oorzaken klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):	
Gebrekkige communicatie van de Dienst HRM, rekrutering en selectie	
Bij de afdeling Luchthavenbeleid werden de klachten als onopgelost” benoemd, aangezien de meeste klachten gaan over (geluids)overlast en deze (geluids)overlast niet weggenomen werd. De klachten hebben voornamelijk betrekking op de (geluids)overlast van de Luchthaven Antwerpen. De luchthaven wordt geëxploiteerd door een private partner, deze heeft een eigen klachtenregistratie- en behandelingssysteem. Het merendeel van de klachten m.b.t. de luchthaven wordt rechtstreeks aan de private partner bezorgd, deze werden niet opgenomen in voormeld overzicht. Enkel de (enkele) klachten die aan de afdeling Luchthavenbeleid of minister Weyts gesteld werden, zijn opgenomen in bovenstaand overzicht. Er zijn geen specifieke interne procedures voor de opvolging en behandeling van klachten. Deze worden behandeld juist zoals andere mails of kabinetsnota’s. Een evolutie in het aantal klachten die behandeld worden door de afdeling Luchthavenbeleid is niet merkbaar, zoals hoger vermeld komt het merendeel van de klachten m.b.t. de luchthavens bij de luchthavenexploitant terecht.	
Beeldstanden rijstrooksignalisatie	
Liefkenshoektunnel niet automatisch tolvrij bij wegenwerken	
TMC uitzendingen	
Routeplanner ‘De Lijn’	
Ontevredenheid naar het verloop van een dienstverlening	

4 Klachtenbeeld 2015

4.1. inhoudelijk:

- 4.1.1. Bespreek en evalueer de klachten die werden behandeld in 2015.
- 4.1.2. kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën? welke?
- 4.1.3. wat is de evolutie tegenover het jaar daarvoor? stijging/daling in het

- algemeen? stijging/daling in een bepaalde categorie?
- 4.1.4. geef enkele voorbeelden, concrete realisaties en bijzondere cases van klachten uit 2015?
 - 4.1.5. zijn er klachten waarbij thematisch verbanden met andere entiteiten in het beleidsdomein kunnen gelegd worden? werden die entiteiten effectief betrokken?
 - 4.1.6. ...

Evolutie van de klachten:

Bij de meeste afdelingen is er een status quo. Grote stijgingen en dalingen zijn er niet echt geweest in 2015, over het algemeen bleven de meldingen per afdeling / per categorie vergelijkbaar met 2014.

Enkel bij BMV zijn er met de nieuwe bevoegdheden die er door de 6^e staatshervorming zijn bijgekomen binnen het departement, meer klachten gekomen. Het was voor hen onmogelijk om het aantal klachten ontvangen in 2015 correct op te lijsten. Dit heeft veel te maken met de juiste definitie van wat geldt als klacht en de wijzigingen in het kader van de zesde staathervorming. De nodige afspraken hierover, en over de manier van werken bij het bevestigen van ontvangst, het registreren en de opvolging van de klacht, zullen dit probleem moeten oplossen in 2016. Er wordt op dit moment gesleuteld aan de website Mobiel Vlaanderen om alle informatie zo goed mogelijk te ontsluiten. Ook de lijnen voor interne communicatie zullen bekeken worden.

Voor wegenwerken en openbaar vervoer verwijst het Verkeerscentrum door naar de wegbeheerder en De Lijn zodat deze klachten hier niet werden geregistreerd.

Voor het Waterbouwkundig Labo werd er ten opzichte van voorbije jaren in 2015 meer klachten geregistreerd. Het is niet uit te maken of dit komt door het feit dat er effectief meer klachten zijn, dan wel dat de klachten intern beter door gemeld worden zodat registratie en opvolging mogelijk is conform de klachtenprocedure.

overzicht van enkele typevoorbeelden van klachten per afdeling:

- Uit de verkeerstechnische categorieën die het Verkeerscentrum hanteert blijkt dat de meeste meldingen te maken hebben met de 'zichtbare' activiteiten van het centrum: verkeersinformatie op de website, dynamische verkeersborden en boodschappen op de weg, camera's, wegenwerken, openbaar vervoer...
- Klacht i.v.m. gebrekkige communicatie van de datum van een selectiegesprek (naar aanleiding van een selectieprocedure) – kandidaat verbleef in het buitenland

Sollicitant neemt deel aan een selectieprocedure en wordt uitgenodigd voor een gesprek. Op datum van het gesprek verblijft hij in het buitenland. Hij vraagt of het gesprek via Skype kan. Men antwoordt dat de vraag gesteld zal worden aan de selectiecommissie en dat betrokkene hierover verder geïnformeerd zal worden.

De selectiecommissie beslist enkele dagen later om niet op de vraag van sollicitant in te gaan. Deze beslissing wordt niet gecommuniceerd aan betrokkene (administratieve vergetelheid). Betrokkene neemt ondertussen zelf telefonisch contact op met het nummer dat hem in eerste instantie belde. Aangezien op het

moment van uitnodiging voor het selectiegesprek, hij gecontacteerd werd via een pooltelefoon, kan hij dit nummer niet bereiken en krijgt hij geen gehoor.

Selectieprocedure werd ondertussen afgerond en er werd een kandidaat geselecteerd. Sollicitant legt zich hierbij neer en aanvaardt de verontschuldiging van de betreffende dienst.

Volgende normen werden geschonden:

- verzoeker klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling
 - verzoeker vindt de informatieverstrekking ontoereikend
 - verzoeker voelt zich onheus bejegend
 - verzoeker vindt dat de beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft
- Bij het Waterbouwkundig Labo situeren de klachten zich vooral in het dienstverleningsproces en de manier waarop bepaalde taken werden uitgevoerd:
- een projectplan dat naar de klant opgestuurd werd ter ondertekening, zonder dat er alle handtekeningen van de partners op stonden
 - een opdracht tot facturatie die vergeten door te geven was, waardoor het factuur pas een jaar later werd opgestuurd
 - een ontbrekend logo van een partner op een rapport
 - gegevens van een derde partij die ter beschikking werden gesteld, zonder uitdrukkelijke toestemming van die derde partij
 - een klant die een fout opmerkte in een rapport. Het betreft hier een typfout zonder invloed op het resultaat
 - klachten door klanten over de toestand van de cafetaria toen de verwarming defect was en er onvoldoende soepkommen ter beschikking waren

4.2. effectief doorgevoerde verbeteracties in 2015:

- 4.2.1. geef voorbeeld(en) van hoe een klacht in 2015 resulteerde in concrete interne verbeteractie(s)?
- 4.2.2. Op welk niveau situeren deze verbeteringen zich: klachtencaptatie, -behandeling, - management?
- 4.2.3. leidde dit ook tot een betere dienstverlening naar de burger toe?
- 4.2.4. ...

Verbeteracties op afdelingsniveau:

Naar aanleiding van de klachtenrapportage 2014 werden in 2015 volgende concrete verbeteringen doorgevoerd bij het Verkeerscentrum:

- Snelheidsharmonisatiescenario's E17 regio Gent werd verfijnd en geïmplementeerd;
- indicatoren/studies werden op de website geplaatst.

Het Verkeerscentrum gaat er van uit dat deze verbeteringen ook een betere dienstverlening naar de burger inhouden.

Bij de afdeling Maritieme Toegang zijn er organisatorische verbeteringen geweest: de klachtenbehandeling werd gecentraliseerd bij één stafmedewerker.

Meestal werden intern bijkomende afspraken gemaakt. Sommige van deze afspraken werden geborgd in procedures indien nodig. Een concreet voorbeeld van een interne verbeteractie bij het Waterbouwkundig Labo is het opmaken van een procedure rond het ter beschikking stellen van gegevens van derden. De verbeteringen situeren zich op het vlak van de organisatie van de dienstverlening.

Verbeteracties op departementaal niveau:

In 2015 kwam het netwerk Klachtenmanagement van het beleidsdomein MOW niet samen. De communicatie van het forum verliep dit jaar via het digitaal platform (eRoom) dat voor de leden van het netwerk werd gecreëerd. Alle voorbereidende documenten naar aanleiding van de jaarrapportering werden via deze tool gedeeld, besproken en becommentarieerd door alle leden. Thematische overlappingsen tussen de entiteiten werden zo gecapteerd. Dit digitaal platform is tevens een instrument om te brainstormen over de stroomlijning van de vele fora waar klachten toekomen.

Het netwerk becommentarieerde zo o.a. het Jaarverslag 2014 van de Vlaamse Ombudsdienst en het daarbij horende evaluatierapport voor het beleidsdomein. Ook het uniform rapporteringssjabloon dat sinds 2014 in voege is getreden werd positief geëvalueerd. Dit sjabloon sluit aan bij de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst om een rapporteringswijze te vinden die het midden houdt tussen wat De Lijn en AWV in vroegere rapporteringen deden.

4.3. toekomstige verbeteracties:

- 4.3.1. welke verbeterpunten zouden er kunnen komen om de klachten op een hoger niveau beter te behandelen?
- 4.3.2. kunnen er proactief inspanningen gedaan worden rond klachten m.b.t. één welbepaald thema? Welke? (bvb: publiceren van cases op website om perspectief te geven, rol sociale media, rol Vlaamse Infolijn 1700,...)
- 4.3.3. kan er een beleidslijn ontwikkeld worden naar aanleiding van bepaalde gecapteerde klachten? (bvb: kan er gewerkt worden naar één meldpunt voor *alle* klachten rond verkeer en vervoer?)
- 4.3.4. ...

De afdelingen geven aan dat rond volgende punten steeds verbeteringen mogelijk zijn :

- centraal meldpunt (generiek e-mailadres)
- gegevens klachtenbehandelaar nog meer bekend maken
- rol duidelijk omschrijven in functiebeschrijving
- doorlooptijd nog beter monitoren
- deelnemen aan netwerk klachtenmanagement
- servicemeter Ombudsdienst meer implementeren
- klachten kunnen eventueel geagendeerd worden op het directieteam.
- De afdelingen voeren geen klantenbevragingen uit. BMV is dit echter wel van plan in 2016 met het oog op het verbeteren van de dienstverlening.

Naar aanleiding van de nieuwe taken en dienstverlening, en de daarmee samenhangende klachten, als gevolg van de zesde staathervorming, zullen in 2016 een aantal procedures grondig worden bekeken bij BMV (homologatie, technische keuring, ADR, rijopleiding, vakbekwaamheid, CARA). Er vonden in 2015 reeds enkele vergaderingen plaats met de Vlaamse Ombudsdienst met het oog op het verbeteren van de klachtenbehandeling.

Het is echter noodzakelijk om in 2016 een structurele oplossing te vinden. Door een gebrek aan personeel en precieze werkafspraken blijft een correcte opvolging van de klachten voorlopig moeilijk haalbaar. Verbeterpunten: invoer gebruik van de service-meter, aangepast systeem om klachten te ontvangen, te registreren te behandelen,...

De uitwerking van precieze werkafspraken is een opdracht voor 2016.

Zoals al werd aangegeven in de rapportage 2014 merkt het Verkeerscentrum dat ze meer en meer aanspreekpunt wordt voor alles dat met verkeer en vervoer te maken heeft. Routeplanning met het openbaar vervoer, onjuiste radio-uitzendingen, fietspaden, slechte TMC ontvangst, vragen over de wegcode, ongerustheden over de luchtkwaliteit.... het komt allemaal bij het Verkeerscentrum terecht.

Dit is begrijpelijk, 'verkeerscentrum' werkt de verwachting van een soort helpdesk te zijn voor dergelijke vragen.

Het Verkeerscentrum vindt het belangrijk om ook deze burger te helpen en verwijst zo degelijk mogelijk door.

'Verkeer en Vervoer' is een brede noemer is waaronder voor de burger vele thema's passen.

De klachtenbehandelaar van het Verkeerscentrum merkt dat door netwerking, zelfs informeel, de onderlinge communicatiekanalen gevoelig verbeterd en verkort worden.

nota

aan Vlaamse Ombudsman

Van Kelly Serretti

Greet Aelter

e-mail kelly.serretti@delijn.begreet.aelter@delijn.be

tel 011 85 40 05

datum 1 februari 2016

Rapportering klachtenbeeld VVM De Lijn 2015**1. Inleiding**

VVM De Lijn is als EVA verplicht om jaarlijks en conform het klachtendecreet, te rapporteren over haar klachtenbeeld.

Hieronder vindt u een verdere analyse van de klachten die De Lijn in 2015 behandelde. Gedetailleerdere cijfers (kanaal, codificatie, afhandelingstermijnen, ...) bij deze nota vindt u als bijlage 2 terug.

Bij VVM De Lijn wordt er een onderscheid gemaakt in de rapportering en behandeling tussen de 'gewone' klantenreacties en de klantenreacties in het kader van de procedure 'Administratieve boetes'. Een rapport over de werking van de dienst Administratieve Boetes in 2015, vindt u terug als bijlage 3.

2. Inhoud van het jaarverslag**2.1 Klachtenbehandeling - procedure**

Sinds 1 juni 2014 kunnen bus- en tramgebruikers van De Lijn die een vraag, suggestie of klacht hebben, terecht bij de centrale Klantendienst die in Hasselt gevestigd is. De centrale Klantendienst verving hierdoor de vroegere werking van één klantendienst per entiteit met als doel om de reizigers efficiënter en sneller van dienst te zijn. De centrale Klantendienst wordt hierbij nog ondersteund door een lokale antenne in de entiteit (m.u.v. Centrale Diensten). Alle meldingen worden geregistreerd in CRM Microsoft Dynamics.

De opstart ging met wat groeipijnen gepaard. Heel wat nieuwe medewerkers moesten zich inwerken. De laatste 2 maanden van 2014 toonden al de eerste gunstige tekenen

van stabilisatie. De centrale Klantendienst stond met 2015 dan ook voor de verdere bevestiging hiervan.

2.2 Klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit

De medewerkers van de Klantendienst bekijken in eerste instantie of er genoeg informatie beschikbaar is om een antwoord op te maken op basis van gestandaardiseerde antwoordelementen, FAQ's en databronnen. Als er verdere analyse nodig is, maakt de medewerker van de Klantendienst de melding over aan de betrokken dienst of aan de lokale antenne. Zij bezorgen de medewerker van de centrale Klantendienst vervolgens informatie om een kwalitatief antwoord op te maken. Alle meldingen worden per mail of via rapporten overgemaakt aan de bevoegde verantwoordelijke diensten.

In bepaalde gevallen definieert de behandelaar een klacht als 'gevoelig'. Dat kan bijvoorbeeld zijn in het kader van stakeholdermanagement. De klacht wordt dan door de betrokken entiteit verder overgenomen en beantwoord.

De centrale Klantendienst werkt voornamelijk als back office. Het front office-verhaal wordt ingevuld door De LijnInfo. Tevens kan de reiziger voor bijkomende vragen of opmerkingen op antwoorden van de centrale Klantendienst steeds terecht op het persoonlijk telefoonnummer van de klachtenbehandelaar. De reiziger vindt die gegevens in principe steeds terug op de briefhoofding.

Indien een reiziger vindt dat er niet of onvoldoende is tegemoet gekomen aan zijn klacht, kan hij ook steeds terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst.

2.3 Klachtencaptatie

Als dienstverlenend bedrijf willen we dicht bij onze klanten en andere Vlamingen staan. Daarom converseren we sinds 4 oktober 2012 op Twitter en Facebook. Via deze kanalen willen we beter naar iedereen luisteren, van mensen leren en hen informeren. Dat doen we door vragen te beantwoorden, te helpen bij problemen en grote verstoringen snel te signaleren.

Onze reizigers appreciëren de mogelijkheid om rechtstreeks te kunnen communiceren (en vice versa) via sociale media. Dat blijkt alvast uit het stijgend aantal volgers op Twitter (@delijn; 36.415) en fans op Facebook (47.935) (status 15/01/2016).

Daarnaast is het online meldingsformulier nog steeds de grote slokop met 52.6% van alle klachten die via deze weg worden gemeld. Telefonie bleef quasi status quo ten opzichte van 2014.

Ten slotte biedt De Lijn haar klanten ook de optie om mondeling, per mail, brief of via fax te reageren bij onregelmatigheden (zie ook bijlage 2 – Tabblad ‘Drager’).

2.4 Klachtenmanagement

De Lijn streeft naar een juiste en volledige rapportering van alle meldingen die kunnen leiden tot een correctie en/of een optimalisatie van de dienstverlening. De Lijn is zich namelijk ervan bewust dat klantenreacties unieke adviezen zijn die tot een verbetering kunnen leiden. De budgettaire context speelt hier ook wel uiteraard mee.

Daarom spelen klantenreacties ook een cruciale rol in de jaarlijkse beoordeling van de directie van de VVM De Lijn. Hierin wordt het kwaliteitsmanagementsysteem gescoord op geschiktheid, adequaatheid en doeltreffendheid.

In die beoordeling onderzoekt de directie de kansen voor verbetering en noodzaak van wijzigingen in het kwaliteitsmanagementsysteem alsook de verbetering en noodzaak van wijzigingen van het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsdoelstellingen.

In de directiebeoordeling beoordelen we de geleverde kwaliteit t.a.v. de aspecten die de reiziger belangrijk vindt, met name:

1. Aanbod
2. Comfort
3. Informatie en communicatie
4. Chauffeur
5. Veiligheid

Het belang dat de reiziger hecht aan deze thema's wordt bevestigd door de tevredenheidsmeting die De Lijn bij haar reizigers organiseert en door de cijfergegevens van de klantenreacties.

In de directiebeoordeling worden diverse interne gegevens geanalyseerd zodat de focus kan bepaald worden die de directie met betrekking tot kwaliteit naar volgend jaar naar voorschift.

Verdere details zijn terug te vinden in de verbeteracties (4.2).

2.5 Klachten van personeelsleden

Als personeelsleden van De Lijn bij de Klantendienst een klacht indienen over de interne werking van De Lijn, worden zij doorverwezen naar hun directe hiërarchische overste of naar de HR-afdeling. De klantendienst start in zulke gevallen nooit zelf een onderzoek.

3 Cijfers - Algemeen

Als bijlage 2 vindt u alle kerncijfers terug m.b.t. het klachtenbeeld 2015 (incl. vergelijking met 2014).

4 Cijfers – analyse

4.1 Algemeen

In 2015 nam het aantal klachten bij De Lijn toe met 20.30% of 7.071 eenheden. Aan de basis van die stijging liggen o.a. volgende aspecten:

- Vandaag zijn onze social mediaplatformen de grootste stijgers als medium om een melding te doen. Facebook en Twitter leveren samen ruim 16% van alle klachten op. In 2013 waren de sociale media nog goed voor 3.86% (9.87% in 2014). Toch zien we geen verschuiving van andere kanalen naar sociale mediakanalen. Het lijkt erop dat we via deze weg een ander reizigersprofiel benaderen dan via onze traditionele kanalen.
- Met de lancering van de centrale Klantendienst wordt er een duidelijke standaard gehanteerd voor reacties op antwoorden. Als die reacties een nieuwe vraag of klacht impliceren, hanteert de centrale Klantendienst het principe om die zaken opnieuw te registreren en om er verder gevolg aan te geven. Daarnaast worden klachten die gebundeld toekomen, maar een verschillend karakter of tijdstip hebben, ook apart geregistreerd om een duidelijk beeld te krijgen van het type klacht. Dergelijke meldingen maken 4.5% uit van het totaal aantal klachten. In het overgangsjaar 2014 waren er dat nog 1.6%.
- Het aantal klachten met betrekking tot 'service chauffeur' en de 'stiptheid van de dienstverlening' vormen opnieuw het grootste aandeel en bevinden zich nog steeds in stijgende lijn. Het betreft voornamelijk klachten met betrekking tot 'rit niet gereden', halte voorbijgereden', 'rijgedrag van de chauffeur' en 'conflicten met klanten'. Tegelijkertijd nam ook het aantal felicitaties toe. 2015 deed het op dat vlak met 88 meldingen meer of een toename van 13.27% beter dan het jaar daarvoor.

Een zelfde stijgende trend zien we overigens niet alleen bij de klachten, maar ook bij de felicitaties. 2015 deed het op dat vlak met 88 meldingen meer of een toename van 13.27% beter dan het jaar daarvoor. De kwaliteitsmonitor leert ons – net zoals de klantenreacties- dat de chauffeur de ervaring van de reiziger maakt. De chauffeur is in de eerste plaats het

nota vervolg

gezicht van onze dienstverlening waar De Lijn als bedrijf ook sterk blijft op inzetten.

- Ook de attesten zitten in de lift (+82.50%). De online attestaanvragen voor vertragingen zijn sinds eind 2014 grotendeels geautomatiseerd wat een snellere afhandeltijd opleverde. Hierdoor kunnen onze reizigers op een efficiënte manier geholpen worden.

4.1.1 Codificatie – Hoofdcategorie

De klantenreacties geven aan dat volgende onderwerpen in 2015 een bijzonder pijnpunt vormden: stiptheid, aanbod, service en info.

Stiptheid, namelijk te vroeg rijden, te laat rijden of niet rijden, vereist onze continue aandacht. We komen hier uitgebreid op terug onder de rubriek 'verbeteracties' (4.2).

Daarnaast was 2015 opnieuw een besparingsjaar voor De Lijn met wijzigingen in het aanbod als gevolg. 81 procent van de 34.8 miljoen die De Lijn in 2015 moest besparen, kwam voort uit interne maatregelen en hogere tarieven. Het resterende deel werd gehaald uit aanbodswijzigingen op laagbezette ritten. Ook werden er een aantal belbussen stopgezet. Al die veranderingen genereerden extra klachten (+26% t.o.v. 2014).

Wat de hoofdcategorie 'info' betreft, zien we een blijvende sterke vertegenwoordiging van dit type klachten (3583 klachten of 8 % meer dan in 2014). In de bespreking van de subcategorieën en verbeteracties wordt dit eveneens verder besproken.

Daarnaast noteerden we in de hoofdcategorie 'voorverkoop' de grootste stijging (+119.96%). Meer in detail blijkt het aantal meldingen rond online verkoop abonnementen hier voornamelijk verantwoordelijk voor te zijn. Reizigers liepen vast in de tool, bv. omdat ze niet de geprefereerde browser gebruikten. In de meeste gevallen was dit eenvoudig op te lossen met ondersteuning van de klantendienst. Tegelijkertijd zagen we een meerverkoop van 999 abonnementen via het online platform t.o.v. het jaar voordien, wat meteen ook een gedeeltelijke verklaring kan betekenen voor de stijging. Met een nog uitgebreidere FAQ op onze website hopen we onze reizigers in de toekomst meteen op weg te kunnen helpen bij opstartproblemen.

Ten slotte zagen we in 2015 een daling in het aantal klachten rond MOBIB. Een vreemde tendens op het eerste gezicht, aangezien onze 65+'ers sinds september 2015 voor het eerst in meer dan 15 jaar dienen te betalen voor hun abonnement. Specifieke opmerkingen betreffende het betalende karakter zien we wel in beperkte mate terug in hoofdcategorie 4 Prijs en betalingswijze (meer specifiek in subcode 4.2 Prijs – Opmerkingen Mbt voordeel- of doelgroeptarief).

nota vervolg

De 65+'ers hadden wel duidelijk nog vragen over de omschakeling van gratis naar betalend en de verplichte registratie. Hierbij merken we wel een sterke vertegenwoordiging v.w.b. vragen (1581 vragen omtrent MOBIB).

Onze reizigers meldde in 2015 minder problemen omtrent het algemene veiligheidsgevoel (hoofdcategorie 8).

Als bijlage 2, tab 'Codificatie hoofdcategorie', zijn verder alle details over de evoluties in de diverse hoofdcategorieën te vinden.

4.1.2 Codificatie – Subcategorie

Alle details over de evoluties in de diverse subcategorieën vindt u terug als bijlage 2.

Stiptheid blijkt nog steeds één van de grootste ergernissen te zijn voor onze klanten. Zowel ritten die niet (+26.26% of 4505 klachten), te laat (+46.81% of 3883 klachten) of te vroeg (+52.52% of 1934 klachten) worden gereden lijden tot frustraties.

In tegenstelling tot de algemene stijging van het aantal klachten binnen de hoofdcategorie '9. Service', zien we voor de subcodes rond 'conflicten met andere weggebruikers' (-2.64% of -20 klachten) en 'roken' (-6.06% of -8 klachten) wel een daling.

De stijging in de hoofdcategorie aanbod zet zich door in de deelcategorieën zoals 1.5 Aanbod – Capaciteitsproblemen (+50.60%), 1.1 Aanbod – Frequentie en amplitude (+36.92%) en vooral 1.8 Aanbod – Herstructureringen exploitatie (+139.75%). Die laatste is niet onverwacht gezien het besparingsjaar.

Correcte informatie is een belangrijke factor voor onze reizigers. De website speelt hierin een cruciale rol, maar net die genereerde vorig jaar heel wat klachten (subcode 10.1.5; +486 klachten of +97.59%). Die klachten zijn bijna uitsluitend gerelateerd aan de stabiliteits- en prestatieproblemen waar onze (nieuwe) website de eerste maanden van 2015 mee kampte. Dat vertaalde zich ondermeer in de reisinfo die het noorden kwijt was waardoor reizigers die een bus- of tramrit wilden plannen, 'technische fout' of 'geen resultaten gevonden' als antwoord kregen. Deze problematiek werd in de 2^e helft van 2015 volledig opgelost. Anderzijds lijken onze reizigers inmiddels vertrouwd met de nieuwe look en feel van de website: 99 klachten minder dan het jaar voordien (of -40.91%).

Subcode 9.4.7 Service belbuscentrale – No show van de klant (+677.27% of 149 extra klachten) is procentueel gezien één van de uitschieters. Reden hiervoor is dat

nota vervolg

sinds het voorjaar van 2015 de centrale Klantendienst als tussenpersoon optreedt bij betwistingen hieromtrent tussen de reiziger en de Belbuscentrale voor entiteit Limburg. Dit proefproject dient verder geëvalueerd te worden. Codificaties onder 12 Toegankelijkheid scoorden quasi allemaal beter dan in 2014. Klachten rond subcode 12.3 Toegankelijkheid – voertuigen (-9.46%), 12.1 Toegankelijkheid – haltes (-25.64%) als 12.2 Toegankelijkheid – premetro (-5.88%) dalen in aantal. De acties die hieromtrent werden genomen werpen hun vruchten af. Meer hierover bij de verbeteracties.

4.2 Verbeteracties gerealiseerd in 2015

Op basis van de cijfergegevens en tendensen in klantenreacties werden volgende acties genomen in het kader van klantentevredenheid.

4.2.1 Communicatie en informatie

Onze website kende in de eerste maanden van 2015 de nodige perikelen. Dit was ondermeer concreet merkbaar in de routeplanner die het liet afweten. Onze IT-afdeling spaarde kosten noch moeite om onze reizigers weer op het juiste reispad te krijgen. Sinds mei 2015 zijn er ook geen onvoorziene performantieproblemen of downtime meer genoteerd.

Daarnaast investeerde De Lijn in 2015 in een vernieuwde app. Belangrijkste nieuwigheden hierbij waren de afstapwaarschuwingen en de actieve route. Bij de afstapwaarschuwing ziet een reiziger eenvoudig de volgende haltes op de route en wanneer de bus of tram die bereikt. In de app zit ook een instelbaar alarm dat verwittigt wanneer de gekozen afstaphalte is bereikt. De actieve route houdt in dat onze reizigers een veel genomen route kunnen instellen. Ze krijgen dan bijvoorbeeld een verwittiging om te vertrekken en om af te stappen, eventuele info over voorziene en onvoorziene storingen tijdens de rit.

4.2.2 Stiptheid

Congestie blijft de grootste oorzaak van laat rijden en het te laat komen aan de eindhalte. Doorstroming blijft als aandachtspunt primordiaal willen we tegemoet komen aan de (on)tevredenheid van onze reizigers. Daarnaast blijkt ook dat specifiek genomen acties, zoals controle door de dispatching op het te vroeg rijden door de chauffeurs en het sterk inzetten op variabele rittijden, resultaat oplevert.

4.2.3 Service

nota vervolg

Voor De Lijn, net zoals voor de reiziger, is de chauffeur het eerste aanspreekpunt en rechtstreekse vertegenwoordiger van onze dienstverlening, waarden en kwaliteiten. Het is dan ook terecht dat we sterk inzetten op de chauffeur en continu aandacht hebben voor de tevredenheid van de chauffeurs, hun opleiding en alle facetten die invloed hebben op hun prestaties.

De rijstijlmeter biedt de mogelijkheid om op een objectieve basis de (rijstijl van de) chauffeurs te meten. In de stelplaatsen waar via 'Rij met Stijl' en eco-rijden structurele feedback wordt gegeven aan de chauffeurs zijn er positieve resultaten vast te stellen op vlak van brandstofverbruik. Eco-rijden gaat samen met een aangename rijstijl waardoor onze reizigers mee van het voordeel genieten. Het uitrollen van het project 'Rij met Stijl' en eco-rijden in alle entiteiten is dan ook in 2015 gerealiseerd.

Diverse sociale vaardigheidstrainingen zoals de opleiding 'in dialoog met de klant', 'comfort en noodsituaties', ... worden reeds aangeboden. Aan de uitbreiding van deze modules vakbekwaamheid met de uitrol van de opleiding 'agressievrij werken' werd in 2015 prioriteit gegeven.

4.2.4 Comfort en properheid

De tevredenheid van de reiziger inzake comfort, properheid en drukte op de bus en tram is voor verbetering vatbaar. De indienststelling van nieuwe, comfortabele, toegankelijke en ook grotere voertuigen zal ongetwijfeld aan de verzuchtingen van de reiziger tegemoetkomen en heeft eveneens een positieve impact op de gemiddelde leeftijd van onze vloot en de netheid van de voertuigen. Betreffende de properheid van de voertuigen dient er blijvend gewerkt te worden aan de systematische interne reiniging van de voertuigen.

4.2.5 Toegankelijkheid

In 2015 werd het project halte-inventaris vormgegeven dat bestaat uit de ontwikkeling een mobiele applicatie voor halte inventarisatie, een platform voor haltebeheer en integratie met de achterliggende systemen. Met de app zullen de halteploegen in 2016 op een vlotte en eenvoudige manier online de toegankelijkheidsstatus van haltes opnemen.

Om tegemoet te komen aan de vormingsnood van de chauffeurs in het helpen van personen met een beperking werd een module vakbekwaamheid 'Toegankelijkheid' ontwikkeld. De opleiding is ondertussen in de entiteit West-Vlaanderen uitgerold. De andere entiteiten volgen in 2016.

Bijkomend werd voor de De Lijn-medewerkers die in contact staan met de klanten een opleidingsmodule 'Klantvriendelijk onthaal voor iedereen' opgezet i.f.v. omgang

nota vervolg

met personen met beperking. Dit werd in een intern opleidingstraject in 2015 uitgerold. Doelgroep hier waren de medewerkers van De LijnInfo, Lijnwinkel en belbuscentrale.

4.3 Verbeteracties gepland in 2016

De directiebeoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem op basis van de cijfergegevens in 2015 is in opmaak. Een overzicht van de kwaliteitsacties voor 2016 om tegemoet te komen aan de verzuchtingen van de reizigers is dus nog niet voorhanden. Wel kunnen we al meegeven welke acties sowieso gepland staan.

4.3.1 Cover

De nieuwe software 'Cover', voor de planning, reservering, uitvoering en opvolging van het vraagafhankelijk vervoer van De Lijn, moet voor een moderne communicatie naar chauffeurs en reizigers zorgen. Deze software zorgt voor een efficiënte planning en reservatie van belbussen en taxi's alsook toegankelijke verplaatsingen. Cover zal bij een oplossing van een vervoervraag verschillende vervoervormen belbus, reguliere bus/tram en (aansluiting op) trein, taxi of een combinatie er van, mee in overweging nemen. Reservaties zullen bevestigd worden via email en/of SMS. Proefprojecten gaan van start in maart 2016 in Limburg en West-Vlaanderen om kort daarna uit te rollen over de andere entiteiten.

4.3.2 Basisbereikbaarheid

Op 18 december 2015 werd door de Vlaamse Regering de conceptnota basisbereikbaarheid goedgekeurd. De kernboodschap is *'om met basisbereikbaarheid te evolueren naar een efficiënt en aantrekkelijk vervoersmodel in Vlaanderen dat optimaal tegemoet komt aan de globale en lokale vervoersvraag'*. Ook De Lijn en haar dienstverlening is hierdoor geïmpacteerd.

In het kader van deze nieuwe beleidscontext worden door het departement MOW proefprojecten opgezet om de aanpassingen in het huidige mobiliteitsaanbod en de uitbouw van een gelaagd vervoersnet uit te testen. De Lijn draagt hier uiteraard actief aan bij. De proefprojecten worden uitgerold binnen drie vervoersregio's (Aalst, Mechelen en Oostende) en zullen in de zomer van 2016 opstarten en gedurende 1 jaar uitgevoerd worden. Een grondige evaluatie is voorzien in het najaar van 2017.

4.3.3 Informatie

Er wordt verder ingezet op de verschillende strategische projecten die bijdragen tot verbetering van deze realtime informatie, namelijk RETIBO, RISE, DOE, Irtis 2 en

nota vervolg

auditive en visuele (halte) aankondiging op het voertuig. Nieuwe technologieën en innovatieve ontwikkelingen dienen maximaal benut te worden, willen we mee gaan in de wijze waarop de reiziger alle nodige gegevens consulteert, ook in realtime. Inspanning op voldoende performante platforms zoals CRM en website blijft essentieel.

4.3.4 Toegankelijkheid

Ook in 2016 zal elk voertuig dat door De Lijn in dienst wordt genomen toegankelijk zijn voor personen met een beperkte mobiliteit. Dit volgens de in de beheersovereenkomst gestelde eisen. Om een toegankelijke rit te kunnen garanderen, moet ook de halte toegankelijk zijn. Het project halte-inventaris wordt dan ook verder uitgevoerd en krijgt daarom een vervolgtraject waarbij de verzamelde data van 2016 zullen koppelen aan de routeplanner en zo ter beschikking worden gesteld van de gebruikers.

Daarnaast ondersteunt De Lijn de verdere implementatie van BlueAssist en openbaarvervoerbuddies als hulpmiddelen voor personen met een beperking. Voortbouwend op de resultaten van onze eerdere samenwerking met BlueAssist, TreinTramBus en het Instituut voor Mobiliteit (Imob - UHasselt), blijkt dat er in Vlaanderen voldoende draagvlak aanwezig is om een systeem van vrijwillige assistentieverlening tijdens openbaar vervoerverplaatsingen op te zetten, maar dat een bijkomende omkadering noodzakelijk is. Hiertoe werd een projectvoorstel voor een mobiliteitsproject ingediend bij het departement MOW dat focust op de praktische implementatie van het OV-buddies systeem binnen een gemeente of organisatie.

Ten slotte kijkt De Lijn uit naar aanzet van conclusies en aanbevelingen van het Imob - UHasselt met betrekking tot vervoerbare verplaatsingshulpmiddelen, waaronder scootmobielen, die wel en niet mee kunnen op bus of tram. De aanbevelingen worden voorgelegd aan een gebruikersoverleg dat door Imob eind januari 2016 wordt georganiseerd. Nadien volgt eindrapportage en toelichting van de conclusies/aanbevelingen van het onderzoek aan het kabinet van Vlaams minister Ben Weyts.

4.3.5 Diversiteit

Net zoals in 2015 zet De Lijn ook dit jaar in op diversiteit als belangrijk aandachtspunt in de continuïteit van haar operationele werking. Zo rekruteert De Lijn niet alleen via haar eigen website, maar ook via de website van Kif Kif (interculturele beweging die strijdt voor gelijkheid en tegen racisme) en Wheelit (integratie van personen met een handicap op de werkvloer).

Net als vorig jaar zal De Lijn weer deelnemen aan de DuoDay. Tijdens deze ene dag lopen mensen met een arbeidsbeperking stage bij De Lijn. Op die manier kon

nota vervolg

vorig jaar een stagiair tijdens de DuoDay aangeworven worden als technicus tram in Antwerpen.

Er is een opleiding 'professioneel handelen in diversiteit' opgesteld die in de toekomst georganiseerd zal worden in het kader van de vakbekwaamheid voor chauffeurs en Lijncontroleurs (voor zover die eveneens beschikken over een rijbewijs D en dus moeten voldoen aan de vereisten van de vakbekwaamheid).

De opleiding wordt in 2016 naar het departement MOW gestuurd voor goedkeuring, waarna de nodige interne lesgevers geselecteerd en goedgekeurd kunnen worden. Tijdens de opleiding wordt gesproken over stereotypen, vooroordelen, discriminatie, cultuur, gelijkwaardigheid en interculturele communicatie.

Daarnaast zijn nog tal van interne acties waar De Lijn op diversiteit inzet.

5 Afhandeltermijnen

De opstart van de centrale Klantendienst, met een quasi volledig nieuw team, heeft in 2014 tot gevolg gehad dat in de beginfase de afhandeltijd per klacht hoger lag dan normaal. Ook dat in de opstartfase bepaalde processen rond het bekomen van input om een klacht te kunnen beantwoorden, niet altijd even vlot verliepen, heeft er voor gezorgd dat de gemiddelde afhandeltijd per klacht in 2014 hoger lag.

De cijfers voor 2015 tonen aan dat de centrale Klantendienst duidelijk is gegroeid. De gemiddelde afhandeltijd telde in 2015 nog 8 kalenderdagen t.o.v. 18 kalenderdagen in 2014.

Het percentage klachten dat binnen de 45 dagen beantwoord moet worden, waarbij De Lijn zichzelf een minimumnorm van 95% oplegt, steeg in 2015 tot 99,59% (93,22% in 2014).

Op piekmomenten (voorjaar om backlog weg te werken, in het najaar voor de jaarlijkse piek op te vangen) schakelde de centrale Klantendienst De LijnInfo in voor de registratie van de klachten. Zij ondersteunden door in te staan voor aanvulling van de ritgegevens, doorkomsttijden, enz. Op die manier kon de afhandeltermijn ook toen gewaarborgd blijven.

6 Toekomstige evoluties klachtenbehandeling binnen De Lijn

Sinds oktober 2012 communiceert De Lijn via social media met haar reizigers. Drie jaar na die lancering is er op het vlak van social media veel bewogen. Om ook toekomstgericht mee te blijven met nieuwe tendensen, zal de centrale Klantendienst vanaf 1 maart 2016 in zee gaan met het communicatie- en adviesbureau RCA Group uit Hasselt. Dat zal gebeuren op basis van het huidige raamcontract 'reputatiemanagement en crisiscommunicatie' van het

nota vervolg

Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (DAR). Een van de zaken die alvast op de agenda staat is om Instagram als extra kanaal te gebruiken.

De verdere groei op het vlak van sociale media mag anderzijds het persoonlijk contact met onze klanten niet in de weg staan. Meestal zijn onze reizigers blij verrast als ze een telefoontje krijgen van de centrale Klantendienst als antwoord op hun melding. In het najaar van 2015 kregen de klachtenbehandelaars een telefonietraining, verspreid over 2 dagen, om hen hierin te ondersteunen. Ook in 2016 blijven we streven naar een persoonlijk telefooncontact waar het kan.

Vanaf 1 februari 2016 zal de Klantendienst ook een nieuwe codificatielijst hanteren. De codificatielijst maakt niet langer het onderscheid tussen het type reactie zoals vraag of klacht. Er zal één lijst zijn die voor alle types kan gebruikt worden. Tegelijkertijd zullen ook enkele nieuwe codificaties toegevoegd worden. Een concreet voorbeeld hiervan is 'discriminatie' met verdere opsplitsing voor 'racisme', 'gender/geslacht', 'seksuele geaardheid', 'handicap' en 'taal'.

Enkele klachtenbehandelaars zullen zich ook verder buigen over de meest gebruikte antwoorden die De Lijn hanteert. Bedoeling is om een nieuwe wind te blazen door de antwoorden, met klantvriendelijkheid en correct en begrijpelijk taalgebruik als cruciale elementen. Daarbij is het ook de bedoeling dat bij introductie hiervan de klachtenbehandelaars hun antwoorden persoonlijk zullen ondertekenen (i.p.v. het huidige De Lijn Klantendienst).

Verder staat de centrale Klantendienst in 2016 voor een uitdaging met de verdere overschakeling van de kartonnen abonnementen naar een MOBIB-kaart. De ervaringen die opgedaan zijn in 2015 zullen zeker van pas komen.



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2015

Aantal gemelde klachten per subcategorie codificatie

Codificatie	2015	2014	
2.3 STIPTHEID - rit niet gereden	4505	3568	26,26%
9.1.5 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	4044	3446	17,35%
2.2 STIPTHEID - te laat gereden	3883	2645	46,81%
9.1.4 SERVICE CHAUFFEUR - rijgedrag	2487	2211	12,48%
2.1 STIPTHEID - te vroeg gereden	1934	1268	52,52%
9.1.1 SERVICE CHAUFFEURS - Vriendelijkheid	1871	1677	11,57%
1.5 AANBOD - capaciteitsproblemen	1381	917	50,60%
9.1.13 SERVICE CHAUFFEURS - Verkeerde reisweg	1292	905	42,76%
9.1.6 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met klanten (geen geldconflicten)	1155	1046	10,42%
10.1.5 INFO: BESCHIKBAARHEID - website	984	498	97,59%
6.1 INFRASTRUCTUUR - toestand halte-infrastructuur	864	686	25,95%
9.1.7 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	738	758	-2,64%
1.1 AANBOD - frequentie /amplitude	675	493	36,92%
4.5 PRIJS & BETALINGSWIJZE - prodagebruik	613	451	35,92%
1.8 AANBOD - Herstructureringen exploitatie	573	239	139,75%
9.1.8 SERVICE CHAUFFEURS - tarief- en geldconflicten	516	483	6,83%
9.1.10 SERVICE CHAUFFEURS - gsm gebruik	486	441	10,20%
1.6 AANBOD - omleiding	484	551	-12,16%
15.1 Schadedossiers - Aangifte	411	353	16,43%
9.1 SERVICE CHAUFFEURS	387	735	-47,35%
10.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie aan haltes	385	380	1,32%
10.1.10 INFO: BESCHIKBAARHEID - reis-applicaties	383	335	14,33%
10.4 INFO: CORRECTHEID van de informatie	366	232	57,76%
5.4 VVK - Online abonnementen	341	193	76,68%
1.2 AANBOD - trajectaanpassing / uitbreiding (woonwijk/attractiepool) / verzoek om bijkomende halte	334	312	7,05%
5.3.5 VVK - Defecten automaten	326	269	21,19%
10.2.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - tijdelijke informatie	297	173	71,68%
16. MOBIB	274	190	44,21%
7.2. VOERTUIGEN - mankementen	274	197	39,09%
10.2.6 INFO: BESCHIKBAARHEID - realtime-info haltebord	269	190	41,58%
6.2 INFRASTRUCTUUR - locatie halte	262	254	3,15%
02. STIPTHEID	252	330	-23,64%
11.1 OMGEVINGSFACTOREN- voertuigen (geluid - rook - trillingen - stationnementen)	245	274	-10,58%
4.3 PRIJS - opmerkingen mbt hoogte toeslagen boetes	243	95	155,79%
3.1 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting De Lijn/ De Lijn	242	196	23,47%
8.2 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig	207	245	-15,51%
9.1.3 SERVICE CHAUFFEURS - informatievervalsing	204	151	35,10%
4.1 PRIJS - opmerkingen mbt algemeen tarief	198	107	85,05%
3.2 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting De Lijn/andere (o.a. trein)	192	135	42,22%
5.5 VVK - Mobile Ticketing	173	136	27,21%
9.4.7 SERVICE BELBUSCENTRALE - no show van de klant	171	22	677,27%
4.2 PRIJS - opmerkingen mbt tot voordeel- of doelgroepstarief	157	138	13,77%
5.1.1 VVK - personeel Lijnwinkel/loket	156	76	105,26%
01. AANBOD	155	179	-13,41%
6.3 INFRASTRUCTUUR - verzoek om bijkomende halte-infrastructuur	148	135	9,63%
10.1.9 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie rond omleidingen	147	160	-8,13%

9.2.1 SERVICE CONTROLEURS & Pters - gedrag en optreden	145	104	39,42%
9.9 SERVICE PERSONEEL - Staking	145	143	1,40%
10.3.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - website	143	242	-40,91%
4.6 PRIJS - fraude	134	46	191,30%
7.1 VOERTUIGEN - comfort en ruimte	134	94	42,55%
9.1.11 SERVICE CHAUFFEURS - felicitaties	0	35	-100,00%
10.1.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie mbt dienstregelingen, trajecten en netplannen	125	111	12,61%
9.1.2 SERVICE CHAUFFEURS - voorkomen	125	79	58,23%
9.4.3 SERVICE BELBUSCENTRALE - correctheid reservatie	125	91	37,36%
9.1.9 SERVICE CHAUFFEURS - roken	124	132	-6,06%
11. ATTEST	122	159	-23,27%
4.4 PRIJS - opmerkingen mbt betalingswijze en aankoopmogelijkheden	122	57	114,04%
6.5 INFRASTRUCTUUR - spoor en bovenleidingen	121	119	1,68%
1.7 AANBOD - andere	118	114	3,51%
16.6.3 MOBIB - Kaart werkt niet	111	36	208,33%
5.4 MOBIB	111	250	-55,60%
10.2.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - haltebord	109	72	51,39%
11.4 OMGEVINGSFACTOREN - lawaaihinder	106	81	30,86%
5.3 ABONNEMENTEN	106	79	34,18%
14.1 Verloren - Voorwerp	101	154	-34,42%
8.1 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte	101	79	27,85%
01. ALGEMEEN	93	86	8,14%
7.3 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen	93	55	69,09%
9.4.1 SERVICE BELBUSCENTRALE - gedrag/optreden	91	79	15,19%
5.1 PRODATA-VERVOERBEWIJZEN	89	31	187,10%
04. PRIJS EN BETALINGSWIJZE	86	102	-15,69%
16.6.1 MOBIB - Kaart niet ontvangen	84	133	-36,84%
06. WEBSITE/MOBIEL/OPEN DATA	83	41	102,44%
7.5 VOERTUIGEN - sluiten deuren bus	79	72	9,72%
10.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie algemeen	73	115	-36,52%
7.4 VOERTUIGEN - Aard van ingezette materieel	73	39	87,18%
7.6 VOERTUIGEN - sluiten deuren tram	73	59	23,73%
9.8 SERVICE PERSONEEL - algemeen	69	50	38,00%
12.3 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen	67	74	-9,46%
2.4 STAKING	67	74	-9,46%
05. VVK	66	71	-7,04%
5.1.4 OMRUILING	63	28	125,00%
5.3.5 VOORDEELTARIEVEN (DINA, PMH, 65+)	63	12	425,00%
5.1 VVK - INTERNE VOORVERKOOPPUNTEN: Lijnwinkel + loket	60	51	17,65%
9.10.1 SERVICE ABONNEMENTENDIENST - procedure abonnementendienst	60	35	71,43%
15. SCHADEDOSSIERS	59	127	-53,54%
5.3 VVK - AUTOMATEN	59	47	25,53%
10.1.7 INFO: BESCHIKBAARHEID - lijnfilms	55	37	48,65%
09. SERVICE	54	125	-56,80%
10. INFO	51	165	-69,09%
6.1 WERKING APPLICATIES	50	141	-64,54%
06. INFRASTRUCTUUR	47	97	-51,55%
1.3 AANBOD - Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn	44	38	15,79%
5.3.6 WIJZIGING CONTACTGEGEVENS	44	36	22,22%
9.4 SERVICE DE BELBUSCENTRALE	44	61	-27,87%
9.4.5 SERVICE BELBUSCENTRALE - bereikbaarheid	43	56	-23,21%
9.2.5 SERVICE CONTROLEURS & Pters - frequentie controle	41	24	70,83%
16.3 MOBIB - Administratiekost	40	43	-6,98%
1.4 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/andere	39	54	-27,78%
16.1 MOBIB - Algemeen	39	51	-23,53%
6.6 INFRASTRUCTUUR - klachten ivm busbanen, busstroken en verzinkbare paaltjes	39	42	-7,14%
05. VERVOERBEWIJZEN	38	29	31,03%

Felicitaties dienen ingegeven te worden als 'felicitatie' ipv als 'klacht': in totaal 595 felicitaties geregist

2.1 REISINFORMATIE	38	35	8,57%
5.3.4 TERUGBETALING	38	19	100,00%
9.5.1 SERVICE KLANTENDIENST - procedure klantenreacties	38	28	35,71%
2.3. MELDING TIJDELIJKE VERSTORING	37	14	164,29%
10.3.7 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - reis-applicaties	36	80	-55,00%
9.3.2 SERVICE DE LIJNINFO - kennis en informatie	35	24	45,83%
11. OMGEVINGSFACTOREN	33	42	-21,43%
10.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - informatie algemeen	31	34	-8,82%
5.2 VVK - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN	31	11	181,82%
6.4 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm toestand gebouwen	31	10	210,00%
9.10 SERVICE ABONNEMENTENDIENST	31	38	-18,42%
1.7 CAMPAGNES EN PUBLICITEIT	30	19	57,89%
12.1 TOEGANKELIJKHEID - haltes	29	39	-25,64%
16.6 MOBIB - Kaart	29	46	-36,96%
07. VOERTUIGEN	27	33	-18,18%
5.1.3 VVK - bereikbaarheid Lijnwinkel/loket	27	8	237,50%
5.2.4 TERUGBETALING	27	6	350,00%
08. VEILIGHEIDSGEVOEL	26	32	-18,75%
10.3.1 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID van info i.v.m. dienstregeling en trajecten (netplan)	26	22	18,18%
11.3 OMGEVINGSFACTOREN - nieuw geplande inplantingen (gebouwen - sporen)	23	10	130,00%
2.1.1 TRAJECTINFO	23	32	-28,13%
2.1.2 DIENSTREGELINGFOLDERS	23	24	-4,17%
1.8 BELBUS	22	21	4,76%
9.5 SERVICE KLANTENDIENST	21	18	16,67%
10.3.6 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - haltes	20	14	42,86%
12. TOEGANKELIJKHEID	20	28	-28,57%
3.3. VOORDEELTARIEVEN	19	8	137,50%
3.4 TARIEFWIJZIGINGEN	19	7	-
5.3.3 GEBRUIKSVOORWAARDEN	19	3	533,33%
9.3.4 SERVICE DE LIJNINFO - bereikbaarheid	19	7	171,43%
5.3.8 AANVRAAG	18	28	-35,71%
9.2 SERVICE CONTROLEURS	18	29	-37,93%
9.2.2 SERVICE CONTROLEURS & Pters - kennis en informatie	18	11	63,64%
9.4.2 SERVICE BELBUSCENTRALE - kennis en informatie	17	19	-10,53%
10.5 INFO: opmerkingen met betrekking tot campagnes	16	34	-52,94%
11.2 OMGEVINGSFACTOREN - gebouwen & ligging	16	24	-33,33%
12.2 TOEGANKELIJKHEID - premetro	16	17	-5,88%
16.4 MOBIB - Communicatie & informatie	16	11	45,45%
16.5.1 MOBIB - Uitnodiging niet ontvangen	16	78	-79,49%
5.3.1 AANKOOPWIJZE	16	9	77,78%
5.6 VVK - eShop	16	8	100,00%
2.2. WIJZIGING	15	4	275,00%
2.1.4. OMLEIDINGEN	14	16	-12,50%
5.1.4 VVK - informatie ivm Lijnwinkel/loket	14	9	55,56%
03. AANSLUITING	13	28	-53,57%
5.2 SMS-TICKET	13	7	85,71%
10.3.5 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - lijnfilms	12	10	20,00%
02. AANBOD	11	15	-26,67%
10.6.2 PUBLICITEIT - publiciteit in/op voertuigen	11	2	450,00%
5.1.2 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen in Lijnwinkel/loket	11	11	0,00%
03. TARIEVEN	10	11	-9,09%
04. ROLLEND MATERIEEL EN INFRASTRUCTUUR	10	10	0,00%
13. VOORLOPIGE CODE	10	27	-62,96%
5.2.2 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen in externe voorverkooppunten	10	13	-23,08%
5.3.4 VVK - gebruiksgemak automaten	10	5	100,00%
9.10.2 SERVICE ABONNEMENTENDIENST - gedrag en optreden	10	19	-47,37%
5.1.5 RESTSALDO	9	3	200,00%

9.3 SERVICE DE LIJNINFO	9	18	-50,00%
10.2.3 INFO: BESCHIKBAARHEID - netplannen van het vervoersgebied	8	3	166,67%
2.2.2 TRAJECT	8	6	33,33%
4.2 AANVRAAG NIEUWE/EXTRA HALTEINFRASTRUCTUUR	8	11	-27,27%
5.2.4 VVK - informatie ivm externe voorverkooppunten	8	1	700,00%
5.3.2 PRIJS	8	9	-11,11%
5.3.7 DUPLICAAT	8	23	-65,22%
9.1.12 SERVICE CHAUFFEURS - tweetaligheid	8	9	-11,11%
9.10.4 SERVICE ABONNEMENTENDIENST - bereikbaarheid	8	2	300,00%
9.3.1 SERVICE DE LIJNINFO - gedrag en optreden	8	8	0,00%
9.5.3 SERVICE KLANTENDIENST - felicitaties	8	1	700,00%
9.7 SERVICE LEERLINGENVERVOER - correctheid uitvoering	8	4	100,00%
08. SCHOLEN/BEDRIJVEN/VERENIGINGEN/LOKALE BESTUREN	7	4	75,00%
10.1.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - tarieven	7	3	133,33%
12.4 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen	7	0	#DEEL/0!
14.2 Verloren - Abonnement	7	29	-75,86%
2.2.1 DIENSTREGELING	7	15	-53,33%
5.3.1 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen via automaten	7	4	75,00%
6.2 INHOUD	7	20	-65,00%
1.6 SOLLICITEREN	6	5	20,00%
10.6.2.2 PUBLICITEIT - publiciteit v derden in/op voertuigen	6	0	#DEEL/0!
3.1 KOSTPRIJS	6	4	50,00%
5.1.3 GEBRUIKSVORWAARDEN	6	4	50,00%
9.2.4 SERVICE CONTROLEURS & Pters - felicitaties	6	0	#DEEL/0!
1.1 ORGANISATIESTRUCTUUR	5	1	400,00%
16.5 MOBIB - Uitnodiging	5	24	-79,17%
2.5 EVENEMENTEN	5	2	150,00%
10.1.4 INFO: BESCHIKBAARHEID - De LijnInfo	4	8	-50,00%
16.2 MOBIB - Interoperabiliteit	4	0	#DEEL/0!
5.2.1 VVK - personeel externe voorverkooppunten	4	1	300,00%
9.5.2 SERVICE KLANTENDIENST - gedrag en optreden	4	6	-33,33%
07. TOEGANKELIJKHEID	3	4	-25,00%
10.2.5 INFO: BESCHIKBAARHEID - lijnnummer	3	1	200,00%
10.6 PUBLICITEIT - publiciteit	3	10	-70,00%
16.6.2 MOBIB - Kaart niet correct	3	1	200,00%
5.1.1 AANKOOPWIJZE	3	4	-25,00%
5.3.2 VVK - beschikbaarheid automaten	3	2	50,00%
5.3.3 VVK - informatie ivm automaten	3	0	#DEEL/0!
8.7 PUBLICITEIT	3	4	-25,00%
1.2 KLANTENDIENST	2	2	0,00%
10.2 AANVRAAG	2	4	-50,00%
11.1 ONTSTENTENIS OPENBAAR VERVOER	2	4	-50,00%
5.1.2 PRIJS	2	1	100,00%
5.5 BEGELEIDERSKAART	2	1	100,00%
7.2 ROLSTOELEN EN SCOOTMOBIELS	2	3	-33,33%
8.6 COMMERCIELE AANBIEDINGEN	2	3	-33,33%
9.2.3 SERVICE CONTROLEURS & Pters - voorkomen	2	3	-33,33%
9.5 VOORAAN OPSTAPPEN	2	1	100,00%
1.5 VOORVERKOOPPUNTEN	1	3	-66,67%
10. GROEPSVERVOER	1	3	-66,67%
10.1 INFO	1	2	-50,00%
10.1.3 INFO: BESCHIKBAARHEID -belbusnummer	1	0	#DEEL/0!
10.1.6 INFO BESCHIKBAARHEID- promoties	1	0	-
10.2.4 INFO: BESCHIKBAARHEID - haltenummer	1	0	#DEEL/0!
10.3.2 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -info i.v.m. tarieven	1	2	-50,00%
10.3.4 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - promotiemateriaal en -drukwerk	1	0	#DEEL/0!
10.6.1 PUBLICITEIT - publiciteit aan gebouwen/haltes	1	0	#DEEL/0!

10.6.1.1 PUBLICITEIT - eigen publiciteit aan haltes/gebouwen	1	0	#DEEL/0!
10.6.1.2 PUBLICITEIT - publiciteit van derden aan haltes/gebouwen	1	0	#DEEL/0!
10.6.2.3 PUBLICITEIT - publiciteit v LijnCom in/op voertuigen	1	8	-87,50%
11.3 FISCAAL ATTEST	1	1	0,00%
14. VERLOREN	1	14	-92,86%
16.5.2 MOBIB - Uitnodiging niet correct	1	3	-66,67%
2.1.3. NETPLAN	1	4	-75,00%
3.2 ZONES	1	1	0,00%
5.2.1 AANKOOPWIJZE	1	2	-50,00%
7.1 BLUE ASSIST	1	1	0,00%
9.2 FIETS	1	1	0,00%
9.5.4 SERVICE KLANTENDIENST - bereikbaarheid	1	2	-50,00%
9.6 SERVICE VERSTERKINGSRITTEN EN EVENEMENTENVERVOER - correctheid uitvoering	1	5	-80,00%
1.3 SOCIAL MEDIA TEAM	0	4	-100,00%
10.1.8 INFO: BESCHIKBAARHEID - tweetalige informatie	0	5	-100,00%
10.6.1.3 PUBLICITEIT - publiciteit lijnCom aan haltes/gebouwen	0	2	-100,00%
17. Openbaarheid van bestuur	0	0	#DEEL/0!
4.1 NIEUWE BESTELLINGEN	0	1	-100,00%
5.1.5 VVK - Tweetaligheid Lijnwinkel/loket	0	0	#DEEL/0!
5.2.3 VVK - bereikbaarheid externe voorverkooppunten	0	0	#DEEL/0!
5.2.5. VVK - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - tweetaligheid externe voorverkooppunten	0	0	#DEEL/0!
8.4 LESSENPAKKET	0	1	-100,00%
8.5 SPONSORING	0	2	-100,00%
9.3.3 SERVICE DE LIJNINFO -felicities	0	0	#DEEL/0!
9.4.4 SERVICE BELBUSCENTRALE - felicitaties	0	1	-100,00%
9.4.6 SERVICE BELBUSCENTRALE - tweetaligheid	0	0	#DEEL/0!
Niet Beschikbaar	79	153	-48,37%
Onbekend	23	30	-23,33%

41897 34826

reerd (zie soort). Correctie op doorgevoerd (127).

1. Algemeen

In 2015 werden er **56.926** PV's uitgeschreven (dd. 18/01/2016).

Tot op heden ontvingen we **13.048 (22,92%)** reacties (1^{ste} fase procedure) en **3.036 (5,33%)** verzoekschriften (2^{de} fase procedure).

2. Reacties – 1^{ste} fase procedure

We ontvingen in totaal **13.048 (22,92%)** reacties op **56.926** PV's.

Van het aantal ontvangen reacties (**13.048**) werden er in totaal **4.135 (31,69%)** geseponeerd en dit volgens onderstaande verhouding:

Aantal dossiers met reactie	Abonnement vergeten – Seponeren	Andere - Reactie gegrond - Seponeren	Reactie ongegrond – Niet seponeren
13.048	2.934	1.201	8.913

Daarenboven werden er nog **6.705** dossiers geseponeerd voor vaststelling 'Abonnement vergeten' waar de klant echter geen reactie indiende. Hierdoor werden in totaal **10.840** dossiers geseponeerd in de eerste fase van de procedure.

3. Verzoekschriften – 2^{de} fase procedure

We ontvingen in totaal **3.036 (5,33%)** verzoekschriften. Deze verzoekschriften worden opgedeeld in 'Verzoekschrift na (niet-gegronde) reactie' (tweede reactie van klant) en 'Verzoekschrift zonder reactie' (eerste reactie van klant).

Verzoekschriften na reactie:

Totaal Aantal	Verzoekschrift gegrond – seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongegrond	Percentage
2.099	507	24,15 %	1.592	75,85 %

Verzoekschriften zonder reactie:

Totaal Aantal	Verzoekschrift gegrond – seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongegrond	Percentage
937	166	17,72 %	771	82,28 %

In totaal werden **673 (22,16 %)** verzoekschriften als gegrond beoordeeld. **2.363 (77,83%)** verzoekschriften werden als niet-gegrond beoordeeld.

4. Samenvatting

In het totaal werden er in de eerste (10.840 dossiers) en tweede (673 dossiers) fase 11.513 dossiers geseponeerd.

Hierbij dient echter opgemerkt te worden dat, voor de in 2015 uitgeschreven PV's, de procedure nog niet voor alle dossiers afgelopen is en er nog reacties en verzoekschriften te beoordelen zullen zijn.

In een samenvattende tabel:

Aantal dossiers	Enkel reactie	Abonnement vergeten – Seponeren	Andere - Reactie gegrond - Seponeren	Reactie ongegrond	Verzoekschriften	VZS gegrond - Seponeren	VZS ongegrond	Totaal aantal - Reactie + VZS	Totaal aantal - Seponeren	Totaal - Seponeren %
56.926	10.949	9.639	1.201	8.913	3.036	673	2.363	16.084	11.513	20,22%



Rapportering klachten 2015

Beleidsdomein MOW- AWW

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1. Overzicht organisatiestructuur	3
1.2. Visie en missie	3
1.3. Strategische doelstelling	4
2. Inhoud van het jaarverslag	5
2.1. Klachtencaptatie	5
2.2. Klachtenbehandeling - procedure	7
2.2.1 Huidige werking	7
2.2.2 Vastgestelde knelpunten in de huidige werking	8
2.2.3 Toekomstige werking	9
2.3. Klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit	10
2.3.1 Hoe wordt de servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst aangepast?	11
2.3.2 Welke zorgvuldigheidsnormen en waarden worden toegepast?	14
2.4. Klachtenmanagement	17
2.4.1 Rollen en bevoegdheden	17
2.4.2 Inspanningen om de klachtenbehandeling te professionaliseren	18
2.4.3 Ondersteuning door het management	19
2.5. Klachten van personeelsleden	19
3. Cijfers	20
3.1. Cijferoverzicht van de klachten over de periode 2015	20
3.2. Cijferoverzicht van de meldingen over de periode 2015	22
3.3. Schadeclaims	23
3.4. Oproepen Vlaamse Tunnel- en controlecentrum (VTC)	24
4. Klachtenbeeld 2015	25
4.1. Inhoudelijk	25
4.2. Effectief doorgevoerde verbeteracties in 2015	27
4.3. Toekomstige verbeteracties	28

1. Inleiding

1.1. Overzicht organisatiestructuur

Het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) is, als intern verzelfstandigd agentschap (IVA), één van de schakels van het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken. Het agentschap beheert ca. 7000 km gewest- en autosnelwegen en ruim 6700 km fietspaden. Om vlot te kunnen werken aan een betere mobiliteit werd het Agentschap Wegen en Verkeer onderverdeeld in drie horizontale en zes territoriale afdelingen. De algemene leiding van het agentschap is in handen van de administrateur-generaal ir. Tom Roelants. Het Agentschap Wegen en Verkeer behaalde in juni 2008 het ISO 9001:2008 kwaliteitscertificaat en werd ondertussen al twee maal gehercertificeerd, in 2011 en 2014.



1.2. Visie en missie

Het Agentschap Wegen en Verkeer wil een veilige, vlotte en duurzame mobiliteit realiseren voor alle weggebruikers in Vlaanderen.

Het Agentschap Wegen en Verkeer neemt hiertoe de verantwoordelijkheid voor:

- het beheren, onderhouden en optimaliseren van het haar toevertrouwde wegenpatrimonium
- het organiseren van het verkeer op het haar toevertrouwde wegennet
- het mee vormgeven van het beleid

Het Agentschap Wegen en Verkeer wil dit doen door:

- juiste informatie te verstrekken en tijdige communicatie te verzekeren
- evenwichtige en objectieve programma's op te stellen
- de aanwezige kennis goed te beheren
- kwaliteitsvol en innovatief te werken

1.3. Strategische doelstellingen

1. Op een selectieve wijze de bereikbaarheid van de economische knooppunten en poorten waarborgen.
2. Op een selectieve manier iedereen in Vlaanderen de mogelijkheid bieden zich te verplaatsen. Daardoor moet iedereen volwaardig kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven.
3. De verkeersonveiligheid in Vlaanderen verder terugdringen met het oog op een wezenlijke vermindering van het aantal verkeersslachtoffers.
4. Ondanks de toenemende mobiliteit de verkeersleefbaarheid verbeteren.
5. De schade aan milieu en natuur terugdringen, zelfs al neemt de mobiliteit verder toe.

2. Inhoud van het jaarverslag

2.1. Klachtencaptatie

Een uitgebreide kanalenmix om de klant te bereiken

Het Agentschap Wegen en Verkeer wil de klant op een zo laagdrempelig mogelijke manier ter wille zijn door een mix van kanalen aan te bieden om een klacht of melding door te geven. Zo kan de klant zijn melding doorgeven via klassieke ((wegen)telefoon, e-mail, brief, fax) en meer moderne (sociale media, contactformulier op de website www.wegenenverkeer.be) kanalen. Daarnaast zet het agentschap volop in op een vlotte bereikbaarheid door het ter beschikking stellen van het Meldpunt Wegen om klachten en meldingen door te geven (www.meldpuntwegen.be).

Het agentschap promoot het gebruik van dit meldpunt omwille van de voordelen voor zowel de klant als de organisatie. De klant beschikt over een vlotte en eenvoudige registratietool om een klacht of melding door te geven. Tegelijkertijd beschikt het agentschap, dankzij de voorziene invulvelden, onmiddellijk over voldoende informatie om de klacht of melding op een vlotte manier te beantwoorden en te onderzoeken (efficiëntiewinst).

Eind 2016 zal het Meldpunt Wegen volledig vernieuwd worden. De website wordt verder geoptimaliseerd, niet alleen op het vlak van de 'look & feel', maar ook op het vlak van de gebruiksvriendelijkheid voor de klant. Tegelijkertijd zal ook het Meldpunt Fietspaden geïntegreerd worden in de website Meldpunt Wegen. De URL van het Meldpunt Fietspaden zal wel blijven bestaan, zodat de burger die het Meldpunt Fietspaden vaak gebruikte, automatisch doorverwezen wordt naar het vernieuwde meldpunt. Het werken met 1 meldpunt betekent een efficiëntiewinst voor het agentschap, maar is ook duidelijker voor de klant. Er zal immers 1 plaats zijn waar hij terecht kan met al zijn klachten en meldingen rond gewest- en gemeentewegen, inclusief de fietspaden.

Samenwerking met Informatie Vlaanderen (1700)

Daarnaast werkt het agentschap samen met Informatie Vlaanderen. Momenteel behandelt de 1700-lijn voornamelijk telefonische oproepen voor het Agentschap Wegen en Verkeer en daarnaast een beperkter aantal e-mails. De voorlichters van Informatie Vlaanderen behandelen deze contacten volgens volgende afspraken:

- Beschikken zij over voldoende informatie om de vraag van de melder zelf te beantwoorden, dan wordt de vraag door de voorlichters van Informatie Vlaanderen afgehandeld
- Beschikken zij over onvoldoende informatie om de vraag van de melder te beantwoorden:
 - Telefonisch: de melder wordt doorgeschakeld naar de correcte afdeling van het Agentschap Wegen en Verkeer voor verdere afhandeling
 - E-mail:
 - Heeft de burger voldoende informatie gegeven om de melding te beantwoorden, dan wordt de e-mail doorgestuurd naar het Agentschap Wegen en Verkeer voor verdere afhandeling
 - Heeft de burger onvoldoende informatie gegeven om de melding te beantwoorden, dan verwijst Informatie Vlaanderen de burger door naar het

Meldpunt Wegen met de vraag om hun melding daar in te geven met voldoende input

Momenteel zijn er gesprekken lopende met Informatie Vlaanderen om de onderlinge samenwerking nog verder uit te breiden. Zo wordt er bijvoorbeeld gedacht om de door de voorlichters van Informatie Vlaanderen gecapteerde vragen en meldingen rechtstreeks te laten ingeven in het Meldpunt Wegen (in plaats van deze door te sturen via e-mail). Dit om efficiënter te werk te gaan en de vraag van de klant sneller te kunnen beantwoorden.

Een proactieve werking

Het Agentschap Wegen en Verkeer heeft de afgelopen jaren heel wat inspanningen geleverd om proactief over haar werking te communiceren met de burger. Via verschillende kanalen krijgt de burger informatie over wegenwerken en de andere activiteiten van het agentschap. Door proactief te communiceren over onze wegenwerken kunnen we de hinder van deze werken tot een minimum beperken. Omdat de weggebruikers goed op de hoogte zijn van de eventuele hinder die de wegenwerken met zich mee zullen brengen, kunnen ze hun verplaatsingsgedrag aanpassen (andere route nemen, ander tijdstip kiezen,...) en vermijden dat ze in de file staan.

Het Agentschap Wegen en Verkeer beschikt daarnaast over een crisiscommunicatieplan dat verzekert dat de burger op elk moment geïnformeerd wordt bij onverwachte gebeurtenissen. Het aanleveren van open, transparante en duidelijke informatie aan de burger levert positieve resultaten op en zorgt er ook voor dat het aantal klachten naar aanleiding van hinder op de wegen daalt.

Jaarlijks voert het Agentschap Wegen en Verkeer een grootschalige mediacampagne om weggebruikers in te lichten over de geplande grote werven die dat jaar zullen plaatsvinden. Elk jaar wordt het bereik en het effect van deze campagne gemeten. In 2015 bereikte deze campagne 60% van de weggebruikers:

- Bijna 67% wil zich verder informeren na de campagne
- 40% past zijn verplaatsingsgedrag aan na de campagne
- 70% neemt een omweg
- 60% kiest voor een ander tijdstip
- 20% kiest voor openbaar vervoer

Ten slotte voert het Agentschap Wegen en Verkeer regelmatig klantentevredenheidsonderzoeken uit om zo, op basis van de verkregen input, haar werking bij te sturen. In 2013 werd het laatste algemeen klantentevredenheidsonderzoek uitgevoerd bij de burger. (In 2015 werden de georganiseerde klanten bevraagd.) Hieruit bleek dat 92% van de Vlamingen tevreden tot uiterst tevreden is over de Vlaamse gewest- en autosnelwegen. 75% van de burgers is tevreden tot uiterst tevreden over de organisatie van onze wegenwerken en 96% is tevreden tot uiterst tevreden over onze communicatie.

Naast deze algemene klantentevredenheidsonderzoeken werden de voorbije jaren ook klantentevredenheidsonderzoeken uitgevoerd die zeer specifiek de tevredenheid van de burger over het Meldpunt Wegen en de opvolging van hun klacht of melding onderzochten. Op basis van dit rapport worden concrete acties en verbetervoorstellen uitgewerkt.

Een voorbeeld van hoe er gevolg gegeven wordt aan de opmerkingen in de klantenbevraging

Een burger uit Limburg meldde dat er een vast bord te veel stond op een gewestweg in Borgloon. Daarnaast vroeg hij om de werking van het op diezelfde gewestweg aanwezige dynamische zone 30 bord aan en uit te laten schakelen naar gelang het tijdstip. Het Agentschap Wegen en Verkeer liet de burger weten dat beide vragen terecht waren en de gevraagde aanpassingen doorgevoerd zouden worden. Uit zijn opmerking bij het invullen van het klantentevredenheidsonderzoek bleek echter dat enkel de aanpassing van het dynamische zone 30 bord doorgevoerd werd, terwijl het vaste verkeersbord nog steeds niet verwijderd werd: "Laag gezien er feitelijk niks is veranderd aan de toestand inzake aanwezige verkeersborden ter plaatse niettegenstaande men vond dat de opmerking terecht was. Jammer, er werd meer verwacht en het blijft dus incoherent. Alleen ben ik niet langer geconfronteerd met een zone 30 ergens op een zondagnamiddag als er geen school is, dat is dus wel terug in orde."

Op basis van deze opmerking werd contact opgenomen met de bevoegde dienst en werd het bewuste verkeersbord alsnog verwijderd. Met de burger werd contact opgenomen om hem te bedanken voor het invullen van het klantentevredenheidsonderzoek, zodat alsnog actie ondernomen kon worden. Met als gevolg: een dankwoord van de burger en een duidelijker wegbeeld op de bewuste gewestweg.

Met de verkregen informatie uit deze klantentevredenheidsonderzoeken wordt daarnaast rekening gehouden bij de ontwikkeling van het nieuwe Meldpunt Wegen (zie hoger onder 2.1).

2.2. Klachtenbehandeling – procedure

2.2.1. Huidige werking

Het Agentschap Wegen en Verkeer maakt een onderscheid tussen klachten, meldingen en vragen om info zoals beschreven in artikel 2.2. van de *Omzendbrief 2014/20 Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement*. In geval van een klacht laat de burger zijn ongenoegen uitdrukkelijk blijken (rechtstreeks aan het Agentschap Wegen en Verkeer of via de Vlaamse Ombudsdienst). In geval van een melding, signaleert de burger een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid, bijvoorbeeld: een eerste melding van een defect aan het wegdek. In geval van een vraag om informatie dient de burger op een snelle en correcte wijze te worden ingelicht en/of doorverwezen.

De afspraken met betrekking tot de opvolging van de klachten en de meldingen wordt beschreven in de overeenkomstige ISO-procedures van het Agentschap Wegen en Verkeer.

Klachten worden geregistreerd en opgevolgd door de klachtencoördinatoren van de betrokken afdeling van het agentschap

- Klachtencoördinator:
 - Registratie van de klacht in de daartoe bestemde databank
 - Controle ontvankelijkheid klacht
 - Versturen van ontvangstmelding
 - Doorsturen voor onderzoek door de klachtenbehandelaar van de betrokken interne dienst
- Klachtenbehandelaar:
 - Inhoudelijk onderzoek van de klacht
 - Opmaak van voorstel ontwerp van antwoord aan de klachtencoördinator

- Klachtencoördinator:
 - Nazicht ontwerp van antwoord
 - Doorsturen voor nazicht, goedkeuring en ondertekening van het definitieve ontwerp van antwoord aan het afdelingshoofd van de betrokken afdeling

Meldingen worden geregistreerd en opgevolgd door de secretariaatsmedewerkers van de betrokken afdeling van het agentschap

- Secretariaatsmedewerker:
 - Registratie van de melding in de daartoe bestemde databank OF automatische registratie indien de melding via het Meldpunt Wegen geregistreerd werd
 - Doorsturen voor onderzoek door de dossierbehandelaar van de betrokken interne dienst
- Dossierbehandelaar:
 - Inhoudelijk onderzoek van de melding
 - Opmaak van voorstel ontwerp van antwoord aan de secretariaatsmedewerker
- Secretariaatsmedewerker:
 - Nazicht ontwerp van antwoord
 - Doorsturen voor nazicht, goedkeuring en ondertekening van het definitieve ontwerp van antwoord aan de aangeduide fiatteerder van de betrokken afdeling

Rapportering en analyse van klachten en meldingen

De kwaliteitsmanager van het Agentschap Wegen en Verkeer geeft op regelmatige basis de opdracht aan de klachtencoördinatoren van de afdelingen om alle data met betrekking tot klachten en meldingen te verzamelen. Op basis van deze cijfergegevens wordt een analyse gemaakt van de ontvangen klachten en meldingen. Deze analyse wordt besproken in de Werkgroep Klachtenmanagement (waar alle klachtencoördinatoren van het agentschap lid van zijn) en ter advies en goedkeuring voorgelegd aan de leden van de directieraad van het Agentschap Wegen en Verkeer.

Dataverzameling voor het opstellen van dit jaarverslag

- Klachtendatabank: Applicatie waarin per afdeling de klachten geregistreerd en opgevolgd worden door de klachtencoördinatoren van het agentschap
- Meldpunt Wegen: Bekend van de applicatie die aan de burger ter beschikking gesteld wordt voor het registreren van meldingen; hierin worden alle meldingen die binnenkomen via verschillende kanalen (telefoon, e-mail, Meldpunt Fietspaden, ...) geregistreerd en opgevolgd door de secretariaatsmedewerkers van de afdelingen
- Schadeprogramma: Applicatie waarin de districten van de territoriale wegenafdelingen de meldingen registreren en opvolgen die rechtstreeks aan de districten gemeld worden

2.2.2. Vastgestelde knelpunten in de huidige werking

Het Agentschap Wegen en Verkeer ontvangt jaarlijks heel veel meldingen. Enerzijds willen we al deze meldingen op een kwalitatieve manier beantwoorden, omdat we als agentschap heel veel waarde hechten aan een klantgerichte cultuur. Door een klantgerichte cultuur voorop te stellen, vermijden we bovendien dat eenvoudige meldingen escaleren tot klachten. Anderzijds zijn we er ons sterk van bewust dat het

beantwoorden en opvolgen van al deze meldingen een enorme werklast betekent voor de mensen op het terrein.

Vertrekkend vanuit dit spanningsveld is het Agentschap Wegen en Verkeer in 2014 gestart met een meerjarige agentschapsdoelstelling. De projectgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van alle afdelingen van ons agentschap, boog zich over de vraag hoe we het proces van het behandelen van klachten en meldingen efficiënter kunnen maken. Dit zowel naar interne opvolging van de meldingen als naar klantvriendelijkheid naar de burger toe.

In het kader van deze agentschapsdoelstelling werden eerst alle huidige knelpunten van het bestaande proces in kaart gebracht. Enkele in het oog springende knelpunten:

- Onderscheid tussen klachten en meldingen is niet altijd helder
- Meldingen komen binnen langs verschillende kanalen, wat kan leiden tot dubbele registraties – het gaat hierbij onder meer om:
 - Unieke meldingen: één melder doet eenzelfde melding via verschillende kanalen
 - Gerelateerde meldingen: verschillende melders doen eenzelfde melding via verschillende kanalen
- Meldingen worden geregistreerd in verschillende databanken die niet aan elkaar gelinkt zijn
- Collega's op het terrein worden overbevraagd waardoor afgesproken deadlines voor het beantwoorden van meldingen niet behaald worden

Deze knelpunten werden geanalyseerd en er werd een visie uitgewerkt over hoe het Agentschap Wegen en Verkeer in de toekomst zou omgaan met klachten en meldingen, die ook mee door het management van het agentschap ondertekend werd.

2.2.3. Toekomstige werking

Onderscheid tussen klachten en meldingen

In het verleden werd het onderscheid tussen een klacht en een melding nogal arbitrair bepaald. Zo bepaalde een interne richtlijn dat alle meldingen die ons via de Vlaamse Ombudsdienst bereikten sowieso als klacht behandeld dient te worden (ook al gaat het om een eerste melding over een put in de weg).

Het agentschap wenst het onderscheid tussen een klacht en een melding wel degelijk te behouden, gezien de hoeveelheid van meldingen en vragen die het agentschap jaarlijks te verwerken krijgt. Door een onderscheid te maken tussen klachten en meldingen kan een melding met een zeer gevoelige of emotionele lading of een melding die door bepaalde problemen of gevoeligheden bij de behandeling van het dossier geëscaleerd wordt tot een klacht, verder opgepikt worden door de klachtencoördinator van de betrokken afdeling.

Er werd echter wel voor gekozen om klachten en meldingen binnen eenzelfde processtroom en binnen dezelfde opvolgingstool te behandelen, zodat het risico dat er naast elkaar gewerkt wordt, beperkt wordt.

Inzetten op standaardantwoorden op veel voorkomende meldingen

Om de dossierbehandelaars op het terrein te ontlasten voor vaak terugkerende vragen en meldingen werd er gewerkt aan het uitschrijven van kwalitatieve standaardantwoorden op veel voorkomende meldingen. Zo wordt aan de burger uitgelegd hoe de procedures van het agentschap opgebouwd zijn en waarom bepaalde zaken op een welbepaalde manier aangepakt worden. Zo ontvangt het agentschap bijvoorbeeld jaarlijks verschillende meldingen van verontwaardigde burgers rond het hakhoutbeheer langs

gewestwegen. Dit hakhoutbeheer lijkt drastisch en heeft het uitzicht van een kaalkap, maar biedt eigenlijk heel wat voordelen. In de standaardbrief wordt dan ook uitgelegd waarom het Agentschap Wegen en Verkeer deze vorm van houthakbeheer toepast.¹

Dit wil niet zeggen dat er in de toekomst geen ruimte meer gemaakt zal worden voor het individueel contact met de klant. Er wordt in de standaardantwoorden de mogelijkheid voorzien om een vrije tekst toe te voegen om de boodschap voor de klant te personaliseren of om extra informatie toe te voegen. Daarnaast kan er net door het inzetten op standaardantwoorden op veel voorkomende vragen en meldingen ook meer ingezet worden op die vragen en meldingen die wel een specifiek antwoord vereisen van een dossierbehandelaar op het terrein. Bovendien moet er telkens afgewogen worden wanneer er nood is aan een persoonlijker contact. In bepaalde gevallen zal een constructief gesprek met een misnoegde klant effectiever en efficiënter blijken dan schriftelijke communicatie.

Ontwikkeling module klachten en meldingen

Daarnaast werd er een budget vrijgemaakt voor de ontwikkeling van een overkoepelende databank voor de opvolging van klachten, meldingen en vragen om info, die door alle afdelingen van het agentschap, zowel door de centrale diensten als door de districten, gebruikt zal worden.

Deze databank heeft tot doel om het proces van het opvolgen van klachten en meldingen op een efficiënte manier te ondersteunen. Daarnaast zal de databank gelinkt worden aan andere bestaande databanken binnen het agentschap. Hierdoor kan er, voor de klachten en meldingen waarbij dit van toepassing is, opgevolgd worden welk gevolg er aan een klacht of een melding gegeven wordt. Bovendien zal de nieuwe databank een schat aan informatie rond het proces van klachten en meldingen opleveren. Op basis van analyserapporten kunnen dan verdere acties opgezet worden die de werking van ons agentschap verder kunnen verbeteren.

2.3. Klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit

Het Agentschap Wegen en Verkeer heeft de laatste jaren sterk geïnvesteerd in een open dialoog en communicatie met burgers en klanten. Ook de investeringen in sociale media en het Meldpunt Wegen zorgen ervoor dat steeds meer klanten hun weg vinden naar het agentschap.

Klantgerichtheid wordt steeds belangrijker aangezien mensen veel mondiger zijn dan vroeger en sociale media steeds vaker gebruikt worden om klachten te uiten. Hoewel dialoog met de klant niet meer weg te denken is in de huidige maatschappij is het ook belangrijk om een gezond evenwicht te bewaren tussen een goed werkend klantgericht beleid en het haalbaar houden van de werkdruk voor de dossierbehandelaars op het terrein.

Daarom heeft het agentschap de voorbije jaren ingezet op het uitwerken van een toekomstvisie rond het omgaan met klachten en meldingen binnen het agentschap. Een aantal vastgestelde knelpunten en hoe deze in de toekomst aangepakt zullen worden, werden hierboven geschetst onder 2.2.2 en 2.2.3. Door de ontwikkeling van de nieuwe databank voor de opvolging van klachten en meldingen, door de toekomstvisie

¹ Het hoe en waarom van houthakbeheer wordt trouwens ook proactief meegedeeld aan de burger door het verspreiden van persberichten (<http://wegenenverkeer.be/persberichten/vanaf-deze-week-opnieuw-hakhoutbeheer-langs-vlaamse-gewest-en-autosnelwegen>) en door het plaatsen van borden langs de gesnoeide zones. Meer informatie is terug te vinden op de website van het agentschap: <http://wegenenverkeer.be/hakhoutbeheer>

de volgende jaren in de praktijk om te zetten en door haar werking blijvend te evalueren en bij te sturen op basis van de ontvangen input (zowel van de klant als intern van de medewerkers van het agentschap), zal het Agentschap Wegen en Verkeer haar dienstverlening op vele vlakken verder kunnen verbeteren en dus steeds beter tegemoet komen aan de indicatoren van de servicemeter.

2.3.1 Hoe wordt de servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst toegepast?

Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar / procedure

Zie hoger onder 2.1. over hoe het Agentschap Wegen en Verkeer inzet op verschillende kanalen om de klant te bereiken.

De algemene klachten- en meldingsprocedure die het Agentschap Wegen en Verkeer toepast wordt toelicht op de website www.wegenenverkeer.be. Hier vind je ook de contactgegevens terug van de klachtenmanager van het Agentschap Wegen en Verkeer.

Het Meldpunt Wegen zal eind 2016 verder geoptimaliseerd worden. Op het moment van de lancering van de nieuwe website zal ook de informatie op onze website rond de klachten- en meldingsprocedure verder geoptimaliseerd worden.

Reduceren van de doorlooptijd voor klachten en meldingen

Doorlooptijden voor klachten van 01-01-2015 tot 31-12-2015

Statistisch gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	3.07
	0-10 dagen	49
	> 10 dagen	2
Statistisch gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	33.67
	0-20 dagen	32
	21-45 dagen	29
	46-90 dagen	21
	> 90 dagen	6

Voor klachten hanteert het Agentschap Wegen en Verkeer de 45 dagen behandeltermijn zoals deze bepaald wordt in hoofdstuk 4.3 van de *Vlaamse omzendbrief 2014/20 Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement*. Voor ontvangstmeldingen wordt een doorlooptermijn van maximaal 10 kalenderdagen gehanteerd.

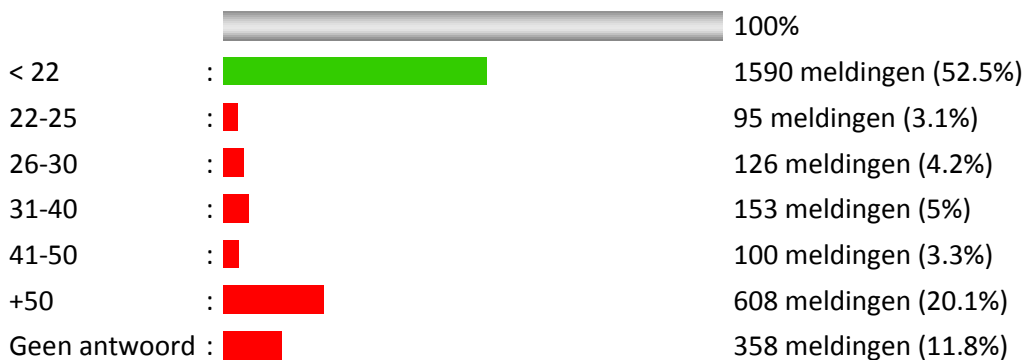
Zoals blijkt uit bovenstaande figuur wordt niet voor alle klachten een ontvangstmelding verstuurd. Hier zijn verschillende redenen voor. In sommige gevallen maakt de klachtencoördinator de inschatting dat het definitieve antwoord op de klacht binnen de 10 kalenderdagen aangeleverd kan worden. Er wordt dan beslist om geen ontvangstmelding te versturen, aangezien de ontvangstmelding en het definitieve antwoord elkaar te snel zouden opvolgen. Daarnaast werden sommige klachten via de Wegentelefoon ontvangen. Ook in dat geval werd er geen ontvangstmelding verstuurd, aangezien de klacht mondeling overgebracht werd. Ten slotte gaat het soms om klachten die ingegeven werden via een online meldpunt (onze eigen Meldpunt Wegen of doorgestuurd via het meldpunt van een grotere stad zoals dat van de stad

Antwerpen). Deze online meldpunten zorgen voor automatische ontvangstmeldingen aan de burgers. Ook in deze gevallen werd beslist om geen extra ontvangstmelding meer te sturen.

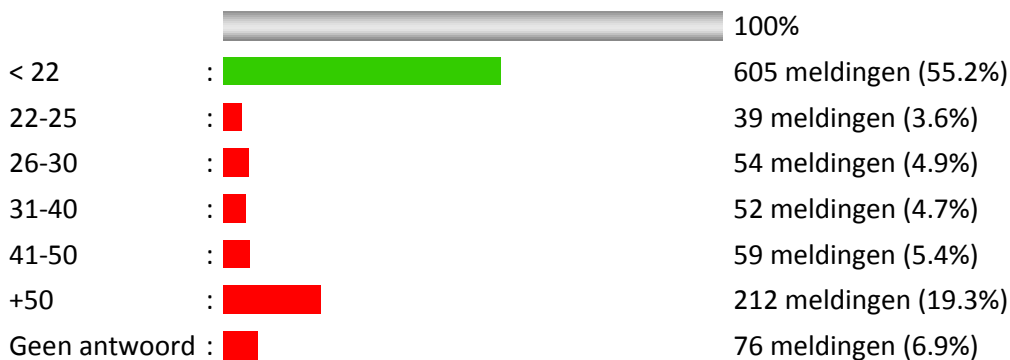
In bijna 31% van de klachten werd de behandeltermijn van 45 kalenderdagen overschreven. Eén van de oorzaken moet gezocht worden in het feit dat het vaak draait om complexe dossiers waarbij verschillende partners betrokken zijn. Het is in dat geval een op te nemen actiepoint voor het Agentschap Wegen en Verkeer om sneller tot een duidelijk standpunt te komen en dit in het belang van de burger. Ook hier zal in de toekomst meer op ingezet worden.

Doorlooptijd voor meldingen van 01-01-2015 tot 31-12-2015

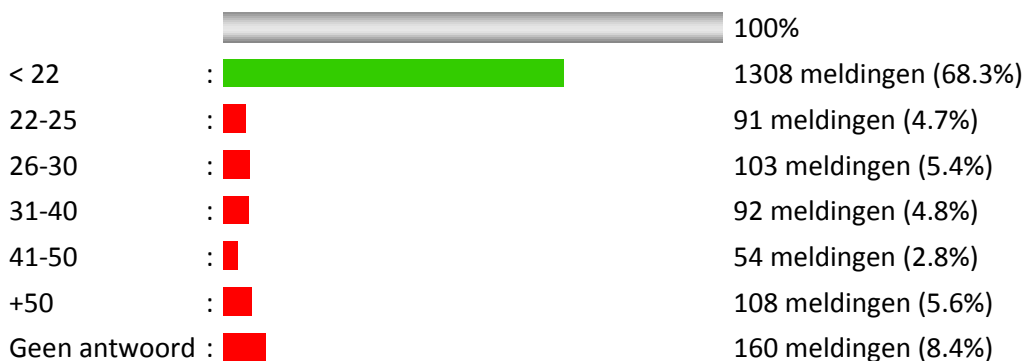
BEHEERDER: wegen.antwerpen@vlaanderen.be



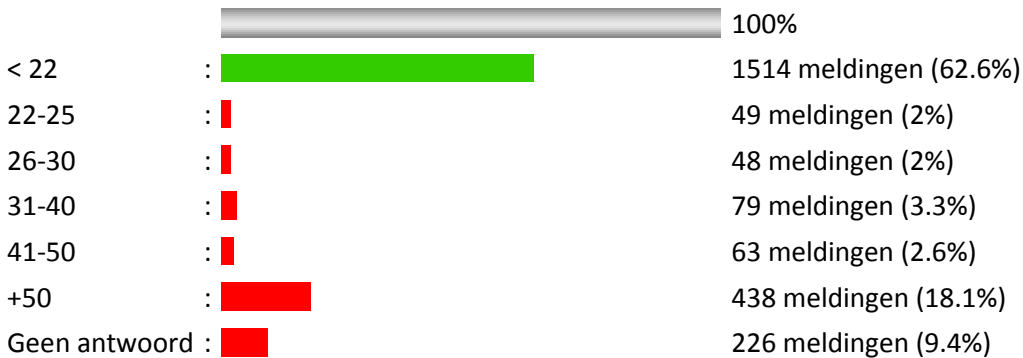
BEHEERDER: Afdeling Wegen en verkeer Limburg



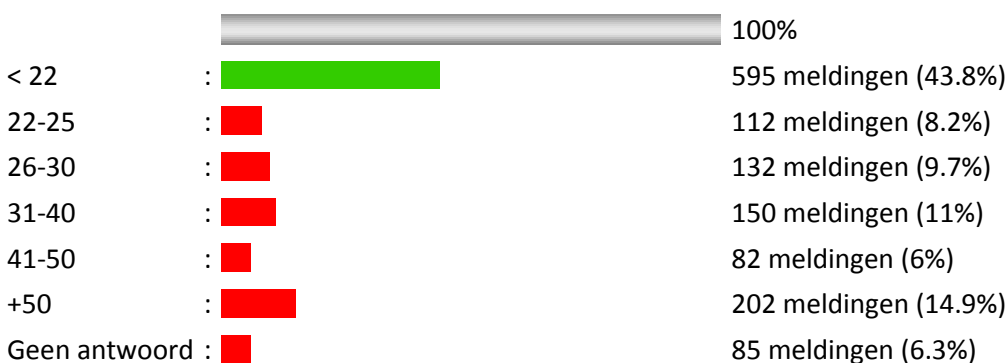
BEHEERDER: Afdeling Wegen en verkeer Oost-Vlaanderen



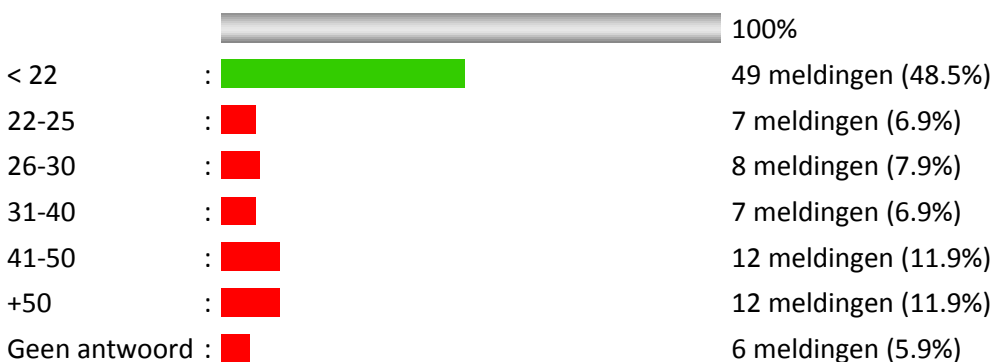
BEHEERDER: Afdeling Wegen en verkeer Vlaams Brabant



BEHEERDER Afdeling Wegen en verkeer West-Vlaanderen



BEHEERDER: Afdeling Elektromechanica en telematica



Voor meldingen hanteert het Agentschap Wegen en Verkeer een behandeltermijn van 21 dagen. Hoewel er enorme inspanningen geleverd worden om deze behandeltermijn zoveel mogelijk te behalen, wordt deze behandeltermijn zeer vaak overschreden. Per afdeling worden deze doorlooptijden op zeer regelmatige basis besproken en waar nodig, knelpunten geanalyseerd en verbeteracties opgezet.

Ons toekomstig klachten- en meldingenbeleid (zie ook hoger onder 2.2.3) probeert de behandeltermijn van klachten en meldingen te reduceren door in te zetten op het gebruik van kwalitatieve standaardantwoorden en door alle klachten, meldingen en vragen onder te brengen in 1 applicatie. Zo kunnen unieke meldingen gemakkelijker gedetecteerd worden en dienen ze slechts 1 keer voorgelegd te worden aan de dossierbehandelaars op het terrein. Uiteraard zal ook na de uitrol van de nieuwe applicatie

blijvend moeten bekeken worden hoe we eventueel andere acties op touw kunnen zetten om de behandeltermijn van klachten en meldingen zoveel mogelijk te beperken, terwijl we toch oog blijven hebben voor de kwaliteit van de geformuleerde antwoorden.

2.3.2 Welke zorgvuldigheidsnormen en waarden worden toegepast?

Klantgerichtheid

In het huidige klachten- en meldingenbeleid maakt het Agentschap Wegen en Verkeer een strikt onderscheid tussen de opvolging van klachten en meldingen. Naargelang of het gaat om een klacht of een melding, zijn er dan ook verschillende afspraken op het vlak van het versturen van ontvangstmeldingen; het verwijzen naar de bezwaarprocedure via de Vlaamse Ombudsdienst en het omgaan met veelvuldige meldingen door 1 klager.

Zoals hoger geschetst onder 2.3.1. dient er voor elke klacht een ontvangstmelding gestuurd te worden aan de klager, binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht. (Zoals geschetst onder 2.3.1. wordt hier soms, omwille van pragmatische redenen, van afgeweken.) In deze ontvangstmelding wordt de klager meegedeeld dat hij ten laatste binnen de 45 kalenderdagen een antwoord mag verwachten op zijn klacht. De beroepsmogelijkheid via de Vlaamse Ombudsdienst wordt nu niet steeds standaard opgenomen in het individueel contact met de klager. Deze beroepsmogelijkheid wordt echter wel expliciet vermeld op de pagina van het website van het Agentschap Wegen en Verkeer rond de klachtenprocedure. Indien bepaalde klagers het agentschap blijven contacteren voor hetzelfde dossier wordt momenteel, in overleg met de Vlaamse Ombudsdienst, een antwoord geboden aan de klager, om zo het contact met de klager over dit welbepaalde dossier af te ronden.

Voor meldingen krijgt de melder in het huidige klachten- en meldingenbeleid enkel een ontvangstmelding toegestuurd indien de melding het agentschap bereikt via het online meldpunt.

In het toekomstige klachten- en meldingenbeleid wil het agentschap nog meer en beter inzetten op klantgerichtheid. Hiertoe zijn er concrete afspraken gemaakt over hoe het onderscheid gemaakt wordt tussen een melding en een klacht, over wanneer een melding geëscaleerd wordt tot een klacht, over hoe we omgaan met klagers die ons blijvend contacteren rond hetzelfde dossier en over het versturen van ontvangstmeldingen op klachten, meldingen en vragen om info. Door duidelijkere richtlijnen hier rond uit te schrijven, probeert het agentschap op een zo klantgerichte manier om te gaan met de veelheid aan meldingen.

Daarnaast werden in deze zelfde applicatie standaard sjablonen opgenomen voor het beantwoorden van klachten, meldingen en vragen om informatie. In deze sjablonen bestaat de mogelijkheid om standaardformuleringen mee op te nemen. Zo zal de klager bij elke briefwisseling omtrent zijn klacht steeds verwezen worden naar de beroepsmogelijkheid via de Vlaamse Ombudsdienst.

Deze nieuwe manier van werken zal ingaan eind 2016 bij de uitrol van de nieuwe applicatie voor het opvolgen van klachten en meldingen waarbij ook uitgebreide opleidingssessies voorzien zullen worden voor alle gebruikers van de nieuwe applicatie.

Voortdurend verbeteren

Binnen het Agentschap Wegen en Verkeer wordt de gedachte 'voortdurend verbeteren' hoog in het vaandel gedragen.

Dit is eveneens een eis van de ISO 9001 norm die toegepast wordt binnen het agentschap. Om voortdurend te kunnen verbeteren worden op regelmatige basis audits uitgevoerd, zowel intern (uitgevoerd door interne auditoren actief binnen het Agentschap Wegen en Verkeer) als extern (in het kader van de ISO 9001 norm; maar ook in het kader van doorlichtingen rond een bepaald thema, uitgevoerd door Ernst & Young; Audit Vlaanderen of het Rekenhof). De opmerkingen die voortvloeien uit deze interne en externe audits worden opgenomen in één opvolgingstabel. Samen met alle opmerkingen die voortvloeien uit klantentevredenheidsonderzoeken, leveranciersbeoordelingen, analyses van klachten, ... leveren deze opmerkingen verschillende verbetervoorstellen op. Deze worden toegewezen aan de bevoegde stuurgroepen, commissies of werkgroepen binnen het agentschap die dan verantwoordelijk gesteld worden om een verbetertraject uit te werken.

Daarnaast werkt het Agentschap Wegen en Verkeer jaarlijks met agentschapsdoelstellingen. Deze doelstellingen werken rond thema's die extra aandacht verdienen binnen het agentschap en waartoe acties dienen opgezet te worden om een bepaalde werking te verbeteren of een bepaald probleem aan te pakken. In deze agentschapsdoelstellingen wordt er organisatiebreed samengewerkt. Dit wil zeggen dat er per projectgroep van een agentschapsdoelstelling een vertegenwoordiger van elke afdeling van het agentschap aangeduid wordt. Zo wordt ervoor gezorgd dat er enerzijds voldoende input is vanuit alle afdelingen en anderzijds voldoende doorvertaling is van de resultaten of knelpunten van de agentschapsdoelstellingen naar alle afdelingen. Een voorbeeld van een dergelijke agentschapsdoelstelling is de hierboven reeds besproken agentschapsdoelstelling rond het uitwerken van een uniform klachten- en meldingssysteem (zie 2.2.3).

Integriteit, transparantie en duidelijkheid

Integer zijn betekent handelen in overeenstemming met de waarden en normen die uitdrukking geven aan begrippen als rechtschapenheid, betrouwbaarheid, geloofwaardigheid, ... Het Agentschap Wegen en Verkeer voert actief beleid op vlak van integriteit. Zo werd de deontologische code van de Vlaamse overheid verder geconcretiseerd in een AWV Gedragscode en een ICT-reglement AWV, naast een bestaande dienstorder over melding van onverenigbaarheden en familiale banden. Eind 2013 werden de eerste voorbereidingen getroffen om de kwetsbare functies binnen het agentschap in kaart te brengen. In 2014 werden de functies en de principes voor een integriteitsplan effectief goedgekeurd. In 2015 werd het vierjarig integriteitsbeleidsplan uitgeschreven en goedgekeurd. Voor de eerste 2 jaar werd een actieplan opgesteld. Dit werd reeds ten dele uitgevoerd.

Bij klachtenbehandeling spelen waarden zoals integriteit en openheid naar de burger toe een belangrijke rol. De klant verwacht een eerlijke en betrouwbare behandeling en opvolging van hun klacht. Het Agentschap Wegen en Verkeer streeft er dan ook naar om als een transparante en betrouwbare organisatie naar buiten te komen. Hoewel er niet steeds onmiddellijk een oplossing geboden kan worden op de gemelde knelpunten, is het agentschap er zich terdege van bewust dat een correcte, open en duidelijke informatieverstrekking helpt om verdere klachten te vermijden.

Door regelmatig een klantentevredenheidsonderzoek te doen bij de klanten die een melding indienen via het Meldpunt Wegen komt het agentschap veel te weten over de wijze waarop de klant het door het agentschap geformuleerde antwoord evalueert op het vlak van duidelijkheid, het gebruik van technische termen, ...

Ter voorbereiding van de uitrol van de nieuwe applicatie voor de opvolging van alle klachten, meldingen en vragen om info (zie ook hoger onder 2.2.3) werd er zeer veel aandacht besteed aan het opstellen van kwalitatieve, begrijpbare standaardantwoorden. Daarnaast werden sjablonen uitgewerkt waarin standaard

formuleringen aangeklikt kunnen worden die door de dienst communicatie van het agentschap gescreend werden op hun duidelijkheid. De ontwerpen van specifieke antwoorden op klachten en meldingen, waarvan de elementen van antwoord worden aangereikt door de dossierbehandelaars op het terrein, worden steeds kwalitatief en inhoudelijk nagekeken door een daartoe aangeduide medewerker en geverifieerd door een gemachtigde persoon binnen de afdeling vooraleer het antwoord aan de klant verstuurd wordt.

Interne samenwerking

Als een klacht of melding de organisatie bereikt, is het belangrijk dat deze zo snel mogelijk op de juiste plaats terechtkomt. Er wordt dan ook van de klachtencoördinatoren verwacht dat zij de activiteitsgebieden van de organisatie grondig kennen en dat ze een goede samenwerking onderhouden met de collega's dossierbehandelaars. Het zijn immers de klachtencoördinatoren die in eerste instantie een eerste evaluatie van de klacht maken. Hun ervaring en dus hun kennis van de organisatie speelt hierbij de grootste rol. Een samenwerking tussen de klachtencoördinatoren onderling en de betrokken klachtenbehandelaars is essentieel. Vaak dienen meerdere behandelaars aangeduid te worden en dit zowel binnen de eigen afdeling als daarbuiten. Overleg en correcte informatieverstrekking tussen alle betrokkenen zorgen ervoor dat een klacht snel, grondig en resultaatgericht kan worden opgelost.

Om deze interne samenwerking te bevorderen heeft het agentschap een sterk uitgebouwde overlegstructuur. Hierbij wordt er steeds voor gezorgd dat er vanuit de verschillende stuurgroepen, commissies en werkgroepen zowel top-down als bottom-up teruggekoppeld wordt, zodat acties met de nodige steun van het management uitgewerkt worden tot op de werkvloer. Zo bestaat er ook een Werkgroep Klachtenmanagement, waarin de verschillende klachtencoördinatoren samenwerken om klachten te bespreken en verder op te volgen.

Externe samenwerking

Om een oplossing te bieden aan sommige klachten is er soms een samenwerking nodig tussen verschillende actoren. Het Agentschap Wegen en Verkeer zet daarom in op een goede samenwerking met politiediensten, steden, gemeenten, nutsbedrijven, ... om de klant een goede oplossing te kunnen bieden. Om deze samenwerking verder te kunnen verbeteren voert het agentschap op regelmatige basis klantentevredenheidsonderzoeken uit waarbij het agentschap steden en gemeenten en organisaties waarmee het agentschap nauw samenwerkt (zoals De Lijn, politie, fietsersbond, ...) bevraagt over hun tevredenheid over de samenwerking met het Agentschap Wegen en Verkeer. Op basis van de verkregen input kan het agentschap de samenwerking verder bijsturen wat ook de burger ten goede komt.

Het is voor de burgers niet altijd gemakkelijk om te achterhalen tot wie ze zich precies dienen te wenden om hun melding door te geven. Om de burger op een zo klantvriendelijk mogelijke manier ter wille te zijn heeft het Agentschap Wegen en Verkeer ervoor gezorgd dat meldingen die via het Meldpunt Wegen ingegeven worden en die betrekking hebben op gemeentewegen automatisch doorgestuurd worden naar de betrokken gemeenten voor verdere opvolging. De burger krijgt hier bericht van, zodat zij weten dat zij zich voor verdere vragen tot deze diensten dienen te wenden.

Daarnaast maakte het agentschap ook concrete afspraken met andere partners in verband met het doorsturen van meldingen. Zo is het voor de burger vaak zeer moeilijk te weten welke openbare verlichting door wie beheerd wordt. Met de nutsbedrijven werd dan ook afgesproken om de meldingen in verband met openbare verlichting die beheerd wordt door de andere partij rechtstreeks naar elkaar door te zenden, zodat de burger niet van het kastje naar de muur gestuurd wordt.

Ook klachten over schade (bv. door geluidstrillingen) en vergunningen vragen een nauwe samenwerking tussen het Agentschap Wegen en Verkeer en de afdeling Juridische Dienstverlening van het departement MOW om de klant een duidelijk en genuanceerd antwoord te kunnen bieden op hun klacht.

Verder bekijkt het Agentschap Wegen en Verkeer ook hoe de samenwerking met Informatie Vlaanderen (1700) verder geïntensifieerd kan worden (zie ook 2.1).

Communicatie met andere entiteiten rond een gemeenschappelijke klacht

Indien er een gemeenschappelijk antwoord aangeleverd dient te worden aan een klant wordt een coördinerende partij aangeduid die de verschillende antwoorden verzamelt en samenvoegt in één antwoord. Zo wordt voor klachten over wegenwerken waarbij zowel De Lijn als het Agentschap Wegen en Verkeer betrokken is, gekeken naar wie de verantwoordelijke bouwheer is. De verantwoordelijke bouwheer wordt dan aangeduid als coördinerende partij en vraagt elementen van antwoord op bij de andere entiteit. Deze worden door de coördinerende partij samengevoegd tot een coherent antwoord aan de betrokkene.

2.4. Klachtenmanagement

2.4.1. Rollen en bevoegdheden

De kwaliteitsmanager van het Agentschap Wegen en Verkeer staat in voor de sturing en de coördinatie van de respectievelijke klachtencoördinatoren in de verschillende afdelingen en zit de Werkgroep Klachtenmanagement voor.

Verantwoordelijkheden:

- Correcte informatie en advies over de toepassing van het Klachtendecreet van 1 juni 2001 en de klachtenprocedure binnen het Agentschap Wegen en Verkeer
- Opmaken van een jaarlijks gecoördineerd verslag voor de Vlaamse Ombudsdienst over de klachtenbehandeling binnen het Agentschap Wegen en Verkeer
- Terugkoppeling van de resultaten van het jaarverslag naar de organisatie
- Contact met de Vlaamse Ombudsdienst.
- Deelname aan stuurgroep 'Netwerk klachtenmanagement' van de Vlaamse overheid
- Verlenen van advies en functionele ondersteuning aan de klachtencoördinatoren van de afdelingen bij hun klachtenbehandeling
- Verzamelen van informatie over de klachten die rechtstreeks aan de kwaliteitsmanager worden overgemaakt en doorverwijzing van de klager naar de klachtenbehandelaar
- Rapportering en advies verlenen aan de Directieraad
- Beheren van de database Klachten en het Meldpunt Wegen (centrale applicatie voor meldingen)
- Uitvoeren van klantentevredenheidsonderzoeken
- Opstellen van jaarlijks kwaliteitsplan klachten en meldingen
- Organisatie van overlegvergaderingen (Werkgroep Klachtenmanagement)

Elke afdeling binnen het Agentschap Wegen en Verkeer beschikt over een eigen klachtencoördinator die, afhankelijk van de situatie, ook kan instaan voor globale kwaliteit en behandeling van de meldingen.

Verantwoordelijkheden:

- Registratie, opvolging en doorverwijzing van de klachten naar de behandelaars
- Aanleveren van data voor de opmaak van de maandelijkse operationele boordtabellen per afdeling
- Opvolging en rapportering van klachtenbehandeling in de stafvergaderingen van de afdelingen
- Persoonlijke contacten met klagers en organisatie van bijkomend overleg of plaatsbezoeken
- Bewaken van de behandelingstermijnen
- Verzamelen van alle gevraagde data en rapporteringen aan de kwaliteitsmanager
- Opmaken van ontwerp van antwoord
- Evalueren van de beschikbare applicaties
- Toezien op de correcte uitvoering van de klachten- en meldingsprocedures
- Signaleren van knelpunten, probleemdossiers aan de kwaliteitsmanager
- Aanbrengen van verbeterpunten
- Deelname aan de bijeenkomsten van het 'Netwerk klachtenmanagement' van de Vlaamse overheid

De verantwoordelijkheden en competenties van de klachtencoördinatoren zijn opgenomen in de functiebeschrijving.

Voor 2015 was de klachtenmanager van het Agentschap Wegen en Verkeer Hilde Van Nieuwenhuyse. Zij is ook de kwaliteitsmanager van het Agentschap Wegen en Verkeer.

Vanaf 1 januari 2016 werd er een aparte, nieuwe functie gecreëerd voor een Coördinator klachten meldingen en interne communicatie. Deze nieuwe functie valt onder de pijler communicatie van de afdeling Planning en Coördinatie van het Agentschap Wegen en Verkeer en werd ingevuld door Leen Cassiers.

De verschillende klachtencoördinatoren per afdeling zijn:

- Stafdienst en afdeling Planning en coördinatie: Leen Cassiers
- Afdeling Wegen en Verkeer Antwerpen: Marilyn Van Nimmen
- Afdeling Wegen en Verkeer Limburg: Marleen Emonds
- Afdeling Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen: Stefanie Vandenheede
- Afdeling Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant: Tina Van Meensel
- Afdeling Wegen en Verkeer West-Vlaanderen: Dirk Vanhuyse
- Afdeling Expertise Verkeer en telematica: Leen Cassiers
- Afdeling Elektromechanica en telematica: Ellen Vekeman
- Afdeling Wegenbouwkunde: Gerd Bosman

2.4.2. Inspanningen om de klachtenbehandeling te professionaliseren

Het Agentschap Wegen en Verkeer zet enorm in op het verder professionaliseren van het klachten- en meldingenbeleid. Er bestaan verschillende overlegfora waar het klachten- en meldingenbeleid aan bod kan komen. Eerst en vooral is er de Werkgroep Klachtenmanagement waar alle klachtencoördinatoren van het agentschap in vertegenwoordigd zijn. Hier wordt aan kennisdeling gedaan en er worden specifieke problemen of verbetertrajecten inzake klachten en meldingen besproken. De Werkgroep Klachtenmanagement koppelt terug aan de Commissie Kwaliteit, die op haar beurt terugkoppelt aan de Directieraad van het agentschap. Zo wordt gegarandeerd dat voorstellen voor verbeteracties / specifieke knelpunten waarmee de werkgroep worstelt teruggekoppeld en voor goedkeuring voorgelegd worden aan de Directieraad.

Specifieke aandachtspunten met betrekking tot klachtenbehandeling kunnen in elke AWWV stuurgroep, commissie of werkgroep aan bod komen. Bovendien bestaat er binnen het Agentschap Wegen en Verkeer sinds enkele jaren een ideeënforum **Denk Mee**. Op dit forum kan iedere medewerker van het agentschap input aanbrengen. Ideeën voor verbeteracties worden via enkele moderatoren doorgegeven aan de bevoegde stuurgroepen en commissies. Elk idee of verbeterpunt krijgt op die manier een eerlijke kans om van naderbij bekeken te worden. De moderator volgt op dat er een onderbouwd antwoord komt op elk idee. Indien er klachten zijn of men ziet verbeterpunten kan dit dus altijd via deze weg ingebracht worden. Op die manier kunnen verschillende collega's over de afdelingen heen nadenken en proberen zoeken naar een verbetering of oplossing van een bepaalde klacht.

Ten slotte schakelde het agentschap de laatste jaren een versnelling hoger om het klachten- en meldingenbeleid de volgende jaren verder te gaan professionaliseren. Er werd in 2014 en 2015 een agentschapsdoelstelling aan gewijd om een toekomstvisie uit te werken voor ons klachten- en meldingenbeleid. In de projectgroep van deze doelstelling zaten vertegenwoordigers van alle afdelingen van het agentschap. In 2015 en 2016 werd / wordt volop ingezet op de ontwikkeling van een nieuwe applicatie voor de behandeling van alle klachten, meldingen en vragen om info die het agentschap bereiken. Deze applicatie zal in 2016 stapsgewijs uitgerold worden binnen het Agentschap Wegen en Verkeer (zie ook 2.2.2. en 2.2.3.). Ook het aanwerven van een voltijdse kracht voor het coördineren van het toekomstige klachten- en meldingenbeleid (zie hoger bij 2.4.1.) getuigt van de richting die het Agentschap Wegen en Verkeer wil inzetten om het klachten- en meldingenbeleid verder te professionaliseren.

2.4.3. Ondersteuning door het management

Het Agentschap Wegen en Verkeer hecht zeer veel belang aan klachten en meldingen. De organisatie beperkt zich niet tot het strategisch beleid omtrent klachtenmanagement, maar neemt ook operationele maatregelen in haar streven naar een continue verbetering. Kwaliteitsmanagement is een vast agendapunt op de vergaderingen van de directieraad. De directieraad evalueert op regelmatige basis de verschillende rapporteringen en analyses over klachten en meldingen en neemt de daaraan gekoppelde aanbevelingen zeer ernstig. Elk afdelingshoofd koppelt de rapporteringen aan de directieraad terug in de eigen afdeling en neemt intern, indien van toepassing, de nodige initiatieven ter verbetering.

De directieraad besliste in 2014 en 2015 om een agentschapsdoelstelling te wijden aan het uitwerken van een toekomstvisie voor het klachten- en meldingenbeleid binnen het Agentschap Wegen en Verkeer en maakt bovendien de nodige middelen en mankracht vrij om een applicatie op te zetten die deze toekomstvisie mee kan ondersteunen (zie ook hoger bij 2.4.2.).

2.5. Klachten van personeelsleden

In 2013 werden er vertrouwenspersonen aangeduid binnen het Agentschap Wegen en Verkeer. Zij kregen een zeer specifieke opleiding waarin ook het concept 'interne klachten' (klachten van medewerkers) werd meegenomen. De vertrouwenspersonen moeten immers in staat zijn om door medewerkers geformuleerde klachten of meldingen op een correcte en objectieve wijze te benaderen en de juiste beoordeling ervan te maken. Zij fungeren als eerste opvang en helpen indien mogelijk de medewerkers verder. Op vraag van de medewerker kunnen ze helpen bij een eventuele doorverwijzing naar de bevoegde diensten.

3. Cijfers

3.1. Cijferoverzicht van de klachten over de periode 2015

Het aantal klachten bleef gelijk ten opzichte van 2014. De hoofdoorzaken van klachten blijven 'Kunstwerken' en 'Toestand van de wegen', aangevuld door 'Beplantingen', 'Wegeniswerken' en 'Communicatie'.

	Aantal
Totaal aantal klachten:	88

Aantal onontvankelijke klachten:	1
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal ontvankelijke klachten:		87
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond:	64
	Deels gegrond:	23
	Ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost:	69
	Deels opgelost:	2
	Onopgelost:	16
Aantal klachten volgens de drager	Brief:	9
	Mail:	72
	Telefoon:	2
	Fax:	0
	Bezoek:	0
	Niet toegewezen	5
Aantal klachten volgens het kanaal	Rechtstreeks via burger:	31

	Via Vlaamse Ombudsdienst:	32
	Via middenveld:	13
	Andere kanalen:	5
	Niet toegewezen	7

Aantal klachten volgens oorzaak 2015

Oorzaken klachten:		
	2015	2014
Afvoerstelsel	2	6
Andere		2
Bepantingen	7	7
Bereikbaarheid	3	
Besparingsmaatregelen	1	
Communicatie	7	2
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	1	2
Facturen	1	
Fietspaden	4	6
Gevaarlijke punten	1	2
Grondbeleid	1	
Horizontale signalisatie	1	
Kruispunten	2	3
Kunstwerken	21	11
Milieubeheer	2	1
Netheid	4	1
Onderhoudsprogramma		1
Openbare verlichting	2	3
Oversteekplaats	4	1
Parkeren		1
Toestand van de wegen	10	9
Vergunningen en adviezen	1	1
Verkeersgebeuren	2	3
Verticale signalisatie	2	2
Wegbebakening	2	
Wegeniswerken	7	2

3.2. Cijferoverzicht van de meldingen over de periode 2015

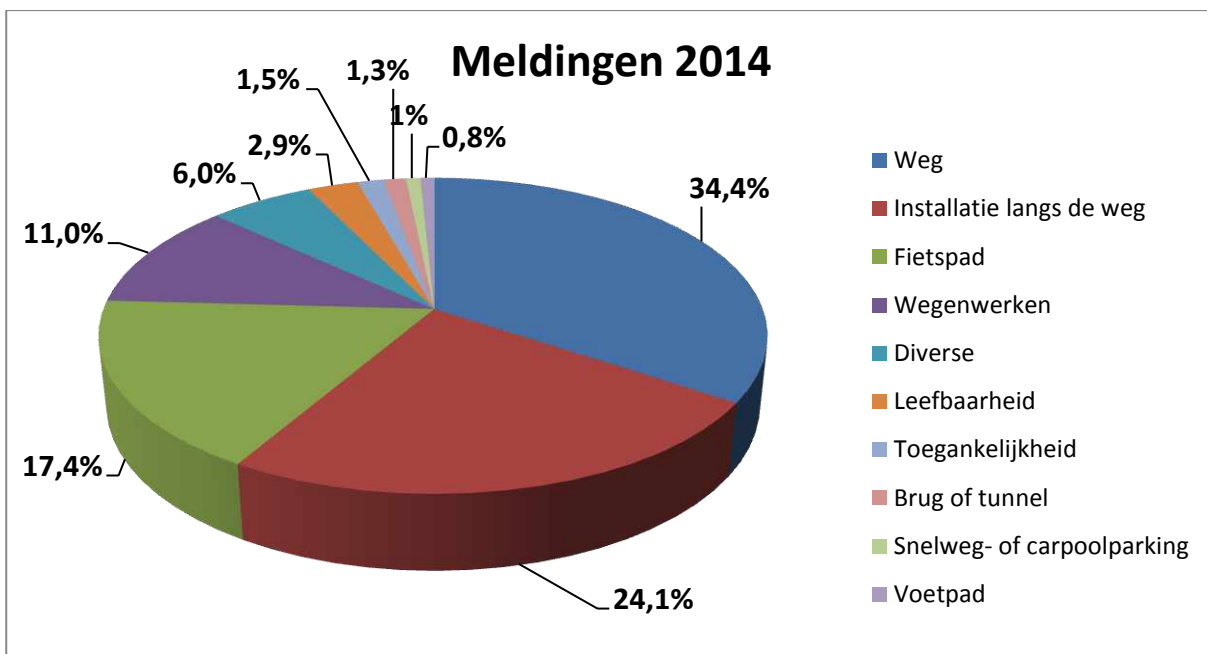
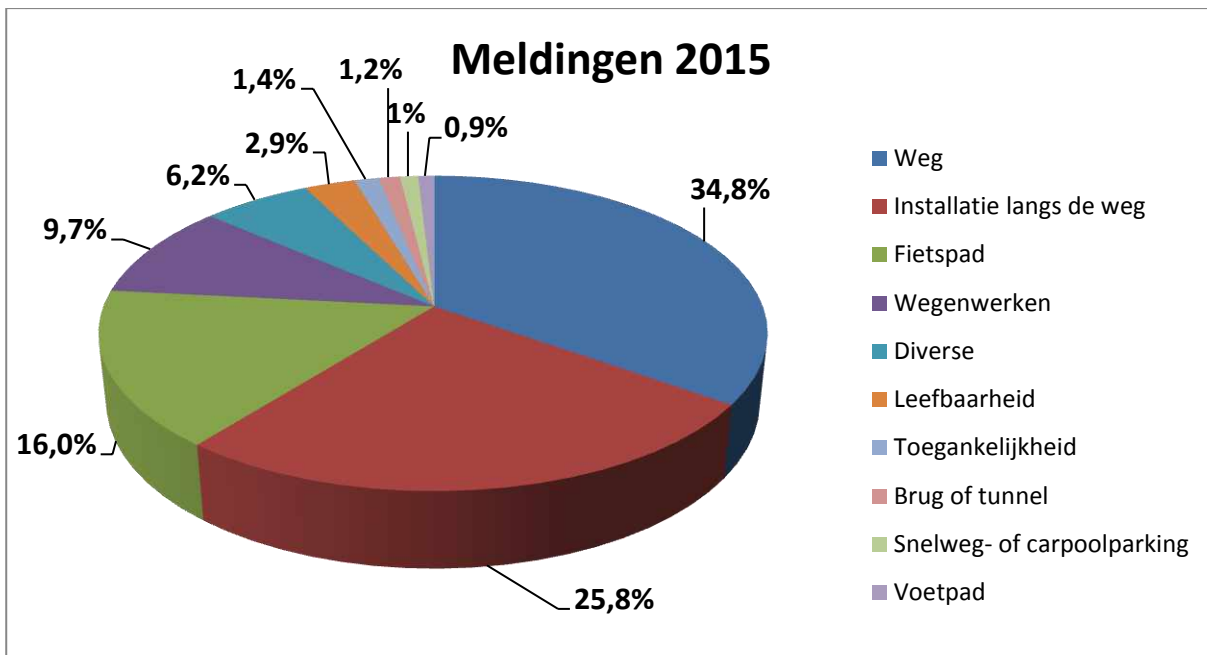
In totaal werden er in 2015 10.303 meldingen geregistreerd ten opzichte van 11.512 meldingen in 2014. Dit betekent een daling van de meldingen met 10,5%. In 2014 was er al een daling van 12,3% ten opzichte van 2013.

Aantal meldingen 2015 volgens oorzaak

	Oorzaken	Aantal meldingen	% van totaal
1	Weg	3456	34,8%
2	Installatie langs de weg	2561	25,8%
3	Fietspad	1589	16,0%
4	Wegenwerken	965	9,7%
5	Diverse	611	6,2%
6	Leefbaarheid	289	2,9%
7	Toegankelijkheid	138	1,4%
8	Brug of tunnel	122	1,2%
9	Snelweg- of carpoolparking	77	1,0%
10	Voetpad	73	0,9%
	Subtotaal	9920	100%
	Overige meldingen (*)	383	
	Totaal	10303	

* Deze overige meldingen komen uit het Schadeprogramma. Dit is het programma waarin de districten van de territoriale afdelingen Wegen en Verkeer de meldingen registreren en opvolgen.

De vier belangrijkste oorzaken van meldingen, 'weg', 'installatie langs de weg', 'fietspad' en 'wegenwerken', zijn procentueel gestegen in 2015 ten opzichte van het jaar ervoor, terwijl het totaal aantal meldingen daalde.



3.3. Schadeclaims

De afdeling Juridische Dienstverlening (AJD) van het departement Mobiliteit en Openbare Werken registreerde in 2015 722 schadeclaims van weggebruikers (hoofdzakelijk automobilisten, maar ook (brom-) fietsers, motorrijders en voetgangers) met betrekking tot de toestand van de weg (niet enkel de rijbaan, maar ook de aanhorigheden zoals bermen, signalisatie, verlichting, beplantingen,...).

De totale schadeclaim bedraagt momenteel 946.096,89 euro of gemiddeld 1.310,38 euro. In 621 dossiers (86,01 % van het totaal) nam de AJD al een standpunt in. De overige dossiers zijn om uiteenlopende

redenen (de expertise is nog lopende, het strafdossier is nog niet beschikbaar, het standpunt van een andere betrokken partij wordt afgewacht, ...) nog niet (definitief) beoordeeld.

De beoordeling door de AJD resulteerde in 184 gevallen in een minnelijk regelingsvoorstel (29,63 % van de reeds beoordeelde zaken), terwijl de aansprakelijkheid in de overige zaken wordt betwist (437 dossiers of 70,37 % van de reeds beoordeelde zaken). De reeds betaalde schadevergoeding bedraagt momenteel 216.461,82 euro of gemiddeld 1.176,42 euro.

Naar analogie met de voorgaande jaren heeft veruit de meest voorkomende klacht betrekking op putten en verzakkingen (308 dossiers of 42,66 % van het totaal).

Na een sterke toename van het aantal schadeclaims in de periode 2010-2011, veroorzaakt door de strenge winters die de toestand van de wegen zwaar teisterden, zet de uitgesproken daling zich voor het vierde jaar op rij verder. Dit valt niet enkel te verklaren door gunstigere klimatologische omstandigheden, maar bovenal door de sindsdien uitgevoerde structurele verbeteringswerken aan de gewestelijke verkeersinfrastructuur.

3.4. Oproepen Vlaams Tunnel- en Controlecentrum (VTC)

Het Vlaams Tunnel- en Controlecentrum van EMT staat in voor de verwerking en kanalisering van automatische meldingen van defecten en averijen aan alle EM-installaties die door AWW beheerd worden. Het Vlaams Tunnel- en Controlecentrum van EMT staat ook in voor de bewaking en bediening van niet-bemane installaties, die aangesloten zijn op het afstandsbeveiliging- en afstandsbedieningssysteem. Deze meldingen worden geregistreerd in specifieke computersystemen zoals het ABBAMelda-systeem. Aan deze meldingen wordt binnen een strikt gesteld tijdsbestek zoals opgelegd in het bestek gevolg gegeven.

Daarnaast staat Het Vlaams Tunnel- en Controlecentrum van EMT buiten de kantooruren in voor de kanalisering van telefonische meldingen i.v.m. de toestand van de gewest- en autosnelwegen die interventie vanuit wegendistricten vereisen. Meldingen i.v.m. de toestand van de gewest- en autosnelwegen worden genoteerd en doorgegeven aan de verantwoordelijke territoriale wegbeheerder voor verdere registratie en behandeling. Dit zijn oproepen/meldingen die meestal komen van eigen mensen, politiediensten, beheerders van eigen installaties, maar minder rechtstreeks van de burgers.

In 2015 werden 22.983 technische meldingen geregistreerd en opgelost (23.805 in 2014, 24.946 in 2013, 26.720 in 2012 en 26.008 in 2011). De dalende trend van vorig jaar zet zich verder met betrekking tot deze technische meldingen.

Al deze defectmeldingen kunnen onmogelijk als melding, laat staan als klacht, worden behandeld gezien deze ook niet stroken met de definitie zoals bepaald in art.1.3 van het Klachtendecreet. Het zijn in de ware zin van het woord geen klachten of meldingen die afkomstig zijn van burgers/klanten.

Om die reden worden deze defectmeldingen die enkel betrekking hebben op de elektrische, elektromechanische en telematica-installaties beheerd door EMT sinds enkele jaren niet meer opgenomen in het klachtenrapport van het Agentschap Wegen en Verkeer. Het zou immers een vertekend beeld geven van het juiste aantal klachten en meldingen die het agentschap werkelijk ontvangen heeft in het afgelopen jaar.

4. Klachtenbeeld 2015

4.1. Inhoudelijk

De cijfergegevens met betrekking tot de klachten en meldingen zijn weergegeven in hoofdstuk 3 van dit rapport.

Hieronder wordt aan de hand van enkele voorbeelden geschetst hoe het Agentschap Wegen en Verkeer klachten behandelt en welke verbeteracties hier op korte en lange termijn aan gekoppeld worden.

Voorbeeld 1 – Oorzaak Kunstwerken - Klachten met betrekking tot de liften en de roltrappen in de Kennedy- en de Sint-Annatunnel

Het Agentschap Wegen en Verkeer ontvangt al enkele jaren heel veel klachten rond de moeilijke toegankelijkheid van het stadscentrum in Antwerpen voor (brom-)fietsers door de regelmatige defecten aan de liften in de Kennedytunnel en de Sint-Annatunnel.

Concrete verbeteracties:

Technisch wordt er ten eerste alles aan gedaan om deze defecten te voorkomen. Het doorgedreven onderhoudsprogramma kan echter geen garantie bieden op een storingvrije werking van de liften.

Als er zich dan toch defecten voordoen, wordt alles in het werk gesteld om de herstelling zo vlug mogelijk uit te voeren. Vanuit het Vlaams Tunnel- en Controlecentrum worden de liften continu gemonitord op beeldschermen om zo vlug mogelijk de onderhoudsaannemer op te roepen bij een defect.

In het kader van de verlenging van de levensduur van de liften in de Kennedytunnel en om bijkomende slijtageproblemen te voorkomen, wordt de studie van opwaardering van de schuine liften verder uitgewerkt. Het doel is om deze opwaardering in 2016 uit te voeren.

Op langere termijn werden voorbereidingen getroffen voor een volledige vernieuwing van de liften. Sinds 1 januari 2016 werd een aparte tunnelpijler opgericht binnen Wegen en Verkeer Antwerpen, die verantwoordelijk is voor voertuigtunnels langer dan 200 meter en de Sint-Anna voetgangerstunnel. Ook de liften van de Kennedytunnel en Sint-Annatunnel vallen hieronder. Deze pijler zal instaan voor, enerzijds het beheer en onderhoud en anderzijds renovatie en nieuwbouw van alle tunnels > 200m in Vlaanderen. De nieuwe tunnelpijler brengt alles samen binnen één centrale organisatie met als doel om een duidelijk en uniform beleid uit te werken op het vlak van tunnels.

Concrete verbeteractie op korte termijn om tegemoet te komen aan de verzuchtingen van de gebruikers van de liften in de Kennedy- en Sint-Annatunnel:

Om enigszins tegemoet te komen aan de gebruikers van de schuine liften in de Kennedytunnel werd sinds 15 april 2014 een webpagina beschikbaar gesteld waar de status van de liften van de Kennedytunnel kan geconsulteerd worden voor hun vertrek. (Brom-)fietsers hoeven zo bij defecten geen onnodige verplaatsing te doen naar de Kennedy vluchtkoker en kunnen onmiddellijk voor de Sint-Annatunnel kiezen als alternatieve route. Fietsen in de Sint-Annatunnel is toegelaten, zij het wel niet sneller dan stapvoets.

De gebruikers van de applicatie zagen het voordeel in van deze proactieve communicatie en maakten steeds vaker de opmerking in 2015 om deze dienst uit te breiden naar de liften van de Sint-Annatunnel.

Daarop hebben de collega's van het Agentschap Wegen en Verkeer de handen in elkaar geslagen om deze

app. uit te breiden en werden er interne afspraken gemaakt om ervoor te zorgen dat de informatie van deze app. zo accuraat mogelijk is. Sinds 14 december 2015 werd de app. uitgebreid met informatie over de liften in de Sint-Annatunnel. Nu kunnen gebruikers van de liften van de Kennedytunnel én van de Sint-Annatunnel op voorhand checken of de liften in dienst zijn. Bij het consulteren van de app. vinden de gebruikers ook mededelingen terug, zoals wanneer het volgende onderhoud van de tunnel zal plaatsvinden. (Link naar de applicatie: <http://fietsersliften.wegenenverkeer.be/>)

In de liften van de Sint-Annatunnel werd deze applicatie aangekondigd en in een persmededeling van 15 januari 2016 werd verwezen naar de webpagina. Daarnaast werden er schermen aangekocht voor de Sint-Annatunnel, zodat de webpagina ook ter plaatse geprojecteerd wordt.

Het Agentschap Wegen en Verkeer ontving hierover positieve reacties ontvangen van burgers, zoals:
"Dank je wel voor dit goede nieuws ... Het gaat volgend jaar de keuze welke weg ik neem tussen thuis en werk gemakkelijker maken"
"Schitterend! Dat is pas goed nieuws > hartelijk dank"

Voorbeeld 2 – Oorzaak afvoerstelsel – Wateroverlast door afwateringsgoot met onvoldoende capaciteit

De verzoeker liet ons weten dat het afvoerstelsel van de weg veel wateroverlast veroorzaakt bij regenval ter hoogte van zijn woning in Lille. De afwateringsgoot beschikt over onvoldoende capaciteit zodat bij regenweer deze goot overloopt en het water tot in de tuin en kelder loopt. De verzoeker haalt aan dat het midden van de straat gemakkelijk 20 cm hoger ligt dan zijn oprit.

Naar aanleiding van deze klacht werd volgende actie genomen:

Het Agentschap Wegen en Verkeer zorgde voor een volledige reiniging van de goot en straatkolk. De verzoeker was echter niet tevreden met de ingreep, die volgens hem niet goed aangelegd werd. Daarop werd een afspraak gemaakt waarop de verzoeker, de districtchef van het Agentschap Wegen en Verkeer en de Vlaamse Ombudsdienst aanwezig waren. De afspraak vond plaats tijdens een zware plensbui, waardoor de situatie goed ingeschat kon worden. Er werd afgesproken dat het Agentschap Wegen en Verkeer de klinkers aansluitend aan de oprit van de verzoeker op openbaar domein zou ophalen, zodat het water niet meer naar de oprit kon lopen. Deze werken werden recent uitgevoerd. Tijdens een volgend regenbui kon de wegtoezichter van het Agentschap Wegen en Verkeer vaststellen dat het probleem opgelost was.

Voorbeeld 3 – Oorzaak communicatie – Taalproblematiek bewonersbrieven

Verzoeker klaagt via de Vaste Commissie voor Taaltoezicht de verspreiding van twee eentalig Nederlandstalige bewonersbrieven aan met betrekking tot de heraanleg op de Waterlooosteenweg en met betrekking tot het hakhoutbeheer in Kraainem en Wezembeek-Opem. Voor beide projecten werd er in faciliteitengemeenten gecommuniceerd.

Onderzoek als gevolg van de klacht:

Naar aanleiding van deze klacht werd contact opgenomen met de afdeling Juridische Dienstverlening om nogmaals zekerheid te vragen over het juridische kader rond het versturen van brieven door de overheid in de faciliteitengemeenten.

Het juridisch advies luidde als volgt:

Indien het een brief betreft in een geïndividualiseerde enveloppe spreekt men van 'betrekking met particulieren' in de zin van de Taalwet Bestuurszaken. Het standpunt van de Vlaamse overheid is dat volgens omzendbrief VR nr. 97/29 het Nederlands gebruikt wordt in de betrekkingen met bewoners of faciliteitengemeenten. Enkel en voor zover een inwoner uit een randgemeente daar uitdrukkelijk om verzoekt wordt het Frans gebruikt.

Indien het een brief betreft die zonder onderscheid der persoons is opgemaakt spreekt men van 'berichten en mededelingen aan het publiek' in de zin van de Taalwet Bestuurszaken. Het standpunt van de Vlaamse overheid is dat volgens omzendbrief VR nr. 97/29 berichten en mededelingen die niet wettelijk verplicht op grote schaal verspreid worden en waarvan de boodschap voor een ruim publiek bestemd is, Franstalige inwoners enkel een vertaling krijgen indien zij daarom uitdrukkelijk verzoeken.

Concrete acties naar aanleiding van deze klacht:

Onderstaande richtlijnen werden verspreid:

- Voor de verspreiding van bewonersbrieven wordt steeds een vertaling gevraagd.
- De Franstalige versie wordt op de website gepubliceerd.
- Op de bewonersbrief zelf wordt steeds vermeld dat de burger een Franstalige versie kan bekomen op aanvraag.
- Indien de burger er daadwerkelijk om verzoekt, wordt de Franstalige versie per brief of digitaal bezorgd.

Deze informatie werd bezorgd aan de Vaste Commissie voor Taaltoezicht. Bovenstaande procedure zal verder toegepast worden in afwachting van antwoord van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht.

4.2. Effectief doorgevoerde verbeteracties in 2015

Acties in het kader van de beleidsdoelstellingen

In de vorige hoofdstukken werd al ingegaan op verschillende doorgevoerde verbeteracties in 2015. Zoals elk jaar streeft het Agentschap Wegen en Verkeer, naast de specifieke acties en inspanningen die elke afdeling treft om tegemoet te komen aan het correct en tijdig oplossen van klachten en meldingen, ernaar om elk jaar de beleidsdoelstellingen te realiseren.

Het Agentschap Wegen en Verkeer heeft een meerjarig ondernemingsplan 2015-2019 – Werkjaar 2015 opgemaakt. Dit bevat verschillende doelstellingen. Deze doelstellingen moeten bijdragen tot een veilige, vlotte en duurzame mobiliteit voor alle weggebruikers in Vlaanderen. Het gaat om zeer uiteenlopende doelstellingen zoals onder meer het garanderen van de bereikbaarheid door het wegwerken van de zogenaamde missing links; door in te zetten op dynamisch verkeersmanagement en op een optimalisatie van de verkeerslichten; door te investeren in structureel onderhoud; door maatregelen te nemen zodat er snelle interventies kunnen zijn bij verkeersincidenten; door het bevorderen van de doorstroming van het openbaar vervoer of het nemen van maatregelen in het kader van minder hinder. Evengoed gaat het om maatregelen in het kader van verkeersveiligheid (door infrastructuuringrepen ter hoogte van gevaarlijke locaties of het bevorderen van het correct en veilig gebruik van de verkeersinfrastructuur), in het kader van leefbaarheid (geluidswerende maatregelen op de meest belaste locaties, inzetten op een net en onderhouden weginfrastructuur) of in het kader van milieu (versnippering tegengaan door het nemen van milderende maatregelen, zorgen voor milieu en biodiversiteit langs gewestwegennet).

Deze beleidsdoelstellingen worden vertaald naar alle afdelingen en jaarlijks worden er op verschillende niveaus binnen het agentschap acties genomen om deze doelstellingen te realiseren.

De meeste van deze strategische doelstellingen kan men linken aan knelpunten die door de burgeresignaleerd worden. Door te werken aan een kwalitatieve en duurzame aanpak bij het realiseren van deze beleidsdoelstellingen zorgt het agentschap er tegelijkertijd voor dat bepaalde knelpunten die de burgers signaleren weggewerkt worden. De realisatie van deze doelstellingen zal dan ook resulteren in een grotere tevredenheid bij de weggebruiker.

Wanneer er een klacht binnenkomt die te maken heeft met één van deze doelstellingen, kunnen de klachtencoördinatoren verwijzen naar de engagementen die in het kader van deze beleidsdoelstelling zijn aangegaan. Zo krijgt de burger de kans om het groter geheel te zien en weet hij dat het onderwerp van zijn klacht wel degelijk ernstig genomen wordt.

Acties in het kader van de aanbeveling rond de problematiek van wegverkeerslawaaai (Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst 2014)

Specifiek rond de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst geformuleerd in het Jaarverslag 2014 werd ook het nodige werk geleverd in 2015. De Vlaamse ombudsman pleitte in deze aanbeveling voor een duidelijk normenkader met uniforme toepassingsmodaliteiten, zodat er minstens bij nieuwe wegenprojecten geen nieuwe geluidgehinderden bijkomen in Vlaanderen.

De eerste fase van het actieplan voor geluidshinder werd in 2015 verder uitgevoerd. Samen met de beleidsdomeinen Leefmilieu en Ruimtelijke ordening werd in 2015 gewerkt aan de opmaak van het actieplan 2^{de} fase voor wegverkeerslawaaai, spoorverkeerslawaaai en Brussels Airport. De woonzones uit de prioriteitenlijst worden aangepakt (geluidsmetingen, akoestische studie en uitvoering van de voorgestelde maatregelen). Op de meest belaste locaties komen er tegen een versneld tempo geluidsschermen en lawaaierige wegdekken worden heraangelegd. Zo werden in 2015 o.a. geluidsschermen geplaatst op de R4 ter hoogte van de Langebrugstraat en Elslo. Daarnaast werden in 2015 een aantal voorbereidingen getroffen. O.a. voor de architectonische studie van het project op de E40 en op de N44 in Aalter en voor de uitvoering van het project voor de E313 in Lummen.

Trillingen geven, naast geluidsoverlast, in meerdere gevallen aanleiding tot klachten in verband met schade aan woningen. Naast onmiddellijke herstellingen op de plaatsen waar inderdaad vastgesteld wordt dat er trillinghinder of schade is door de staat van de weg, werden in 2015 heel wat onderhoudswerken uitgevoerd aan de autosnelwegen en het gewestwegennet. Door het continu streven om de hinder te beperken, worden ook het aantal klachten opmerkelijk minder.

Daarnaast sloegen het Agentschap Wegen en Verkeer en het departement Leefmilieu, Natuur en Energie de handen in elkaar om de eerste stappen te zetten naar een duidelijk normenkader bij de opmaak van het plan-MER (milieueffectrapportage). Momenteel is het zo dat de aanpak in elke MER zeer verschillend is voor wat de discipline geluid betreft. Door de samenwerking tussen het Agentschap Wegen en Verkeer en het departement Leefmilieu, Natuur en Energie wordt er nu gewerkt aan de opmaak van een nieuw richtlijnenboek Geluid en trillingen. Dit boek zal normen, richtlijnen en een significantiekader bevatten voor het opmaken van een plan-MER voor de discipline geluid. Het doel is om hier in 2016 mee te landen.

4.3. Toekomstige verbeteracties

Zoals hoger geschetst onder 2.2.3. zet het Agentschap Wegen en Verkeer volop in op een verdere professionalisering van haar klachten- en meldingenbeleid. Het klachten- en meldingenbeleid zal een meer geïntegreerd beleid worden, wat de opvolging van de klachten en meldingen ten goede zal komen. Vanuit het management wordt deze nieuwe toekomstvisie mee ondersteund door hier ook mensen en de middelen voor in te zetten.

De ontwikkeling van de nieuwe applicatie voor klachten en meldingen is uiteraard geen doel op zich. De nieuwe applicatie zal voor efficiëntiewinsten zorgen voor alle medewerkers, wat uiteindelijk ook resulteert

in een kwaliteitsvoller en een klantgerichter klachten- en meldingenbeleid. Op basis van de aangeleverde cijfers zullen er ook betere analyses gemaakt worden, die kunnen leiden tot concrete verbeteracties. Zo kunnen er bijvoorbeeld gerichte mediacampagnes opgezet worden indien blijkt dat de burgers hun ongenoegen vaak uiten over bepaalde terugkerende thema's (zie ook het voorbeeld rond de campagnes rond houthakbeheer onder 2.2.3.).

Ten slotte lanceerde het Agentschap Wegen en Verkeer in 2016 verschillende proefprojecten rond klantgerichtheid. Zo is er een proefproject rond participatieprojecten bij investeringswerken, een proefproject rond het opstellen van FAQ bij veelbevraagde projecten en een proefproject rond opleidingen voor het schrijven van klantgerichte antwoorden. Er zal op regelmatige basis centraal teruggekoppeld worden over de resultaten van deze proefprojecten, met als doel om van elkaar te leren, de bevindingen samen te evalueren om er zo in de toekomst organisatiebreed mee aan de slag te kunnen gaan.

Rapportering klachten 2015: MDK

1 Inleiding

Beschrijving van de organisatie en de activiteiten

- 1.1. geef een kort overzicht van de structuur van de entiteit / IVA/EVA - afdelingen – eventueel schematisch

Het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust telt vier operationele afdelingen (Afdeling Scheepvaartbegeleiding, Afdeling Kust, DAB Vloot en DAB Loodswezen) en een Stafdienst.

Aan het hoofd van het agentschap staat de Administrateur-generaal. Hij is tevens de Vlaamse voorzitter van de Permanente Commissie der Scheldevaart en van de structuur Kustwacht.

- 1.2. wat is de missie/visie?

Het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust (MDK) van de Vlaamse overheid draagt zorg voor veilig en vlot scheepvaartverkeer van en naar de Vlaamse Havens. Het agentschap is verantwoordelijk voor de beveiliging van de Vlaamse Kust tegen overstromingen en ijvert voor een geïntegreerd en duurzaam beheer van de kustzone.

- 1.3. wat zijn de kernopdrachten?

De kernopdrachten van het agentschap zijn:

Afdeling SCHEEPVAARTBEGELEIDING begeleidt samen met Nederlandse collega's vanaf de wal alle scheepvaart. Het maritiem reddings- en coördinatiecentrum is het eerste meldpunt voor ongevallen op zee;

Afdeling KUST zorgt voor de bescherming van de bevolking tegen het geweld van de zee. Zij bevordert de recreatie op en langs het water en het beleven van de kust. Kust brengt de zee en de Schelde in kaart en maakt weerberichten voor de zee en de kust.

DAB VLOOT is een rederij gespecialiseerd in het management (technisch, operationeel, nieuwbouw) van schepen die ingezet worden voor opdrachten binnen de overheidsniche;

DAB LOODSWEZEN heeft als kerntaak het veilig en vlot loodsen en beloodsen van de scheepvaart tegen een maatschappelijk aanvaardbare prijs;

De STAFDIENST verstrekt beleidsadvies, vervult agentschapsbrede taken, trekt de horizontale processen en zorgt zo dat het gezamenlijke resultaat leidt tot het behalen van de organisatiedoelstellingen.

2 Inhoud van het jaarverslag

Opmerking: voor de afdeling Kust en de afdeling Scheepvaartbegeleiding werden er voor 2015 géén klachten genoteerd.

2.1. klachtencaptatie / manier van dataverzameling:

- 2.1.1. op welke wijze(n)/ via welke kanalen komen klachten binnen?
- **DAB Vloot:** Via de website, telefonisch of per brief
- 2.1.2. is er een online meldpunt, formulier, centraal nummer,...?
- **DAB Vloot:** Via de VLOOT website is het mogelijk om online een klachtenformulier in te dienen
- 2.1.3. wat is eventueel de rol van de Vlaamse Infolijn 1700?
- 2.1.4. wat is eventueel de rol van klantenbevragingen?
- **DAB Vloot:** Via het agentschap MDK worden ook klantenbevragingen georganiseerd om te peilen naar de tevredenheid van de veergebruikers. Het bevragen van de klanten werd systematisch ingevoerd en wordt gekaderd binnen de ISO certificaten van VLOOT (ISO-9001 en ISO-14001) en het integraal beheerssysteem van VLOOT.
- 2.1.5. ...

DAB Loodswezen: Klachten kunnen via verschillende kanalen de organisatie bereiken. Conform het klachtendecreet mogen klachten schriftelijk, elektronisch of mondeling worden geuit.

Klachten kunnen bij het Loodswezen telefonisch, per brief, mail, fax,... worden doorgegeven.

Het merendeel van de klachten wordt per mail ontvangen.
(werkjaar 2015 werd alles per mail ontvangen)

Volgens het huidige klachtendecreet moet iedereen een klacht kunnen ontvangen. Er wordt namelijk gesteld "*Vanuit een positieve klantgerichte ingesteldheid moet elk personeelslid fungeren als aanspreekpunt voor de verzoeker om zijn klacht te formuleren*"

Binnen het Loodswezen kan vervolgens ook elk personeelslid klachten ontvangen en deze behandelen. Er is niet 1 centraal meldpunt of formulier. Wel is heel duidelijk wat de procedure is en wie de klachtenmanager is.

Doordat het Loodswezen een zeer open en toegankelijke organisatie is, is het voor de klanten duidelijk tot wie men zich moet richten voor een klacht omtrent een bepaald item.

Zo zal men zich meestal voor operationele klachten richten tot het nautisch diensthoofd van het desbetreffende station en voor financiële klachten tot het celhoofd van de facturatie.

De commercieel verantwoordelijke ontvangt het merendeel van de klachten en brengt vaak ook klantenbezoeken om klachten te bespreken. Deze fungeert dan ook als klachtenmanager binnen de organisatie.

Er is dus duidelijk een verschil tussen de klachtenmanager en de klachtenbehandelaar.

Uit de klantenenquête die werd uitgevoerd in 2014 bleek duidelijk dat de klanten weten tot wie men zich kan richten alsook de bereikbaarheid. Men vindt dat "men terecht kan" bij het Loodswezen met klachten. 93% was tevreden tot zeer tevreden over de bereikbaarheid.

Sinds een aantal jaar worden de klachten geautomatiseerd en opgevolgd.

Iedereen die een klacht ontvangt moet deze in de klachtenmodule invoeren en opvolgen.

Alle leden van het management kunnen deze module raadplegen.

Dit maakt een goede opvolging van een klacht mogelijk.

2.2. klachtenbehandeling – procedure:

2.2.1. hoe wordt de klacht ontvangen, geregistreerd, doorgestuurd, behandeld, gerapporteerd, geanalyseerd,...?

- **DAB Vloot:** De klachten worden centraal ontvangen, geregistreerd, doorgestuurd, behandeld, gerapporteerd en geanalyseerd vanuit de cel SHEQ (Safety, Health, Environment & Quality).

2.2.2. welke database wordt er gebruikt?

- **DAB Vloot:** Er werd een database opgemaakt in Excel.
-

2.2.3. welke interne procedures, informele richtlijnen en instructies,... worden gebruikt naast de algemene principes en de gebruikelijke doorloop en behandeling beschreven in de omzendbrief (zie bijlage)?

- **DAB Vloot:** De instructies inzake klachtenbehandeling werden geïntegreerd in het beheershandboek van VLOOT conform de ISO 9001 - ISO 14001 norm en conform de ISM code (International Safety Management).
-

2.2.4. ...

- **DAB Loodswezen:** Het Loodswezen heeft een module in het LIS (Loodsen informatie systeem) uitgebouwd om klachten te registreren, op te volgen, ...

Elk klachtendossier bestaat uit 4 onderdelen:

1. Omschrijving
2. Onderzoek
3. Resultaat
4. Verbeter actie

Bij elk onderdeel kan men dossierlijnen aanmaken zoals onderzoek, verslag, opmerking,.

Klachten worden ingedeeld in operationele of administratieve klachten.

Vervolgens worden de klachten ingedeeld volgens categorieën opgegeven door de Vlaamse ombudsman. Deze zijn eerder vrij abstract waardoor er intern ook geopteerd is om subcategorieën aan te maken over het onderwerp van de klacht.

De klacht wordt eerst omschreven. Het ganse verloop van stappen/ acties binnen een klachtenbehandeling: melding van de klacht, ontvangstmelding, het onderzoek, acties die werden ondernomen om de klacht op te lossen,...worden geregistreerd.

De nodige documenten, mailwisselingen,... worden met een PDF aan de klacht toegevoegd.

Als leidraad voor de klachtenbehandeling wordt uitgegaan van het klachtendecreet.

De klachtenmodule omvat dan ook de volgende gegevens:

- de ontvangstdatum en ontvanger van de klacht, de gegevens van de wie de klacht heeft ingediend, de drager van de klacht, een omschrijving van de klacht.
- het resultaat van de klacht, de klachtenbehandelaar, de beoordeling van de klacht volgens ombudsnorm, datum dat de klacht is afgehandeld,....

Iedereen die een klacht ontvangt en behandelt, registreert deze in de module.

In de WIKI van het LIS staat tevens een handleiding over hoe men deze module dient te gebruiken en toe te passen.

De mogelijkheid bestaat om verbeteracties te koppelen aan klachten.

Ook kan het overzicht van de klachten met al de parameters geëxporteerd worden naar excel om zo eenvoudig bepaalde zaken te analyseren. Dit maakt het tevens mogelijk om op een snelle manier te achterhalen waarover de meeste klachten handelen.

Er is een link met de klantendatabank waarbij per klant kan nagegaan worden welke klachten men heeft geuit. Dit is een goede tool om bij klantenbezoeken klachten eventueel opnieuw te bespreken of mondeling verder toe te lichten.

Tevens is er een klachtenindicator waarbij statistieken kunnen getrokken worden over het aantal klachten, het verloop, de reden,...

2.3. klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit:

- 2.3.1. hoe wordt de **servicemeter** van de Vlaamse Ombudsdienst toegepast? (d.i. de graadmeter voor

kwaliteitsvolle captatie en behandeling van klachten – zie bijlage):

- toegankelijkheid van de procedure?
- zijn klachtenbehandelaars bekend en bereikbaar? (bvb: contactgegevens beschikbaar op internet?)
- hoe wordt de doorlooptijd van een klacht maximaal gereduceerd (bvb: standaardantwoord met toch voldoende empathie, automatisering,...)?

- **DAB Vloot:** Door een centrale organisatie van de klachtencoördinatie vanuit de cel SHEQ die alle klachten voor VLOOT behandelt. De cel SHEQ heeft bovendien een rechtstreekse communicatielijn met de algemeen directeur. Klachtendossiers krijgen altijd voorrang op andere dossiers. De doorlooptijd wordt op deze manier maximaal gereduceerd. Bovendien wordt de doorlooptijd van de behandeling opgevolgd in de Balanced Scorecard. De resultaten van de BSC worden elk kwartaal gepresenteerd aan het plenaire directieteam tijdens de periodieke overlegmomenten.

2.3.2. welke **zorgvuldigheidsnormen** en waarden worden toegepast?

- klantgerichtheid (bvb: krijgt klager een ontvangstmelding van zijn klacht?, wordt hij in de afsluitbrief attent gemaakt op de bezwaarmogelijkheden en de toegang tot de Vlaamse Ombudsdienst?, hoe wordt omgegaan met een veelheid van klachten door één klager?)

- **DAB Vloot:** De klager krijgt altijd een ontvangstmelding tenzij de klacht al onmiddellijk kan beantwoord en behandeld worden.

- voortdurend verbeteren (wordt er gestreefd naar oplossingsgerichte acties?, hoe wordt rekening gehouden met nieuwe tendensen (bvb: applicaties, sociale media)?),

- **DAB Vloot:** In de operationele omgeving zoals die van VLOOT is een operationele en oplossingsgerichte attitude de standaard.

- integriteit, transparantie en duidelijkheid (bvb: begrijpelijk taalgebruik),

- **DAB Vloot:** Deze topics zitten gevat in de strategische waarden van VLOOT die gedefinieerd werden:

- o transparantie
- o ethisch
- o duurzaamheid
- o klantgericht

- hoe wordt er intern samengewerkt?,
- **DAB Vloot:** Het integraal beheershandboek (procedures) dat geïmplementeerd werd, garandeert een uniforme aanpak en werkwijze maar ook samenwerking doorheen alle geledingen van de organisatie. Dit wordt ook gemonitord via interne en externe audits die dan de ISO 9001, ISO 14001 en ISM certificaten van VLOOT bevestigen.
- hoe wordt er extern samengewerkt (bvb. met andere entiteiten)?,
- **DAB Vloot:** Afdelingsoverschrijdende materies worden opgevolgd in de directieraad van het agentschap
- hoe wordt er gecommuniceerd met andere entiteiten rond een gemeenschappelijke klacht (bvb: wegenwerken waarbij zowel AWV als De Lijn betrokken partij zijn)?
- **DAB Vloot** Niet van toepassing
- wordt er nog een andere checklist gehanteerd?
- **DAB Vloot** Elke klacht wordt gekoppeld aan één van de zorgvuldigheidsnormen, dit om structurele verbetermogelijkheden te detecteren en het continu verbeteren in de organisatie aan te moedigen.

DAB Loodswezen: Het Loodswezen is een open organisatie waarbij personen tot wie men zich kan richten met een klacht voldoende bekend zijn, wat tevens blijkt uit de klanten enquête uitgevoerd in 2014.

De contactgegevens staan vermeld op de website, op de facturen staat vermeld tot wie (naam, mail, tel) men zich kan richten bij vragen, opmerkingen...

De verschillende stappen binnen een klacht worden zoals reeds gemeld geregistreerd en gemeten zoals bv. het aantal dagen dat de klacht wordt afgehandeld, de ontvangstmelding,...

De klachtenmanager controleert periodiek of aan de voorwaarden wordt voldaan en of klachten op een correcte manier werden geregistreerd en afgehandeld. Daar waar nodig wordt er bijgestuurd.

Gezien de automatisatie is dit op een eenvoudige en transparante manier mogelijk.

Binnen de organisatie wordt veel aandacht besteed aan de correcte opvolging van een klacht.

Zo dient een ontvangstmelding te worden gestuurd wanneer een klacht niet binnen de 5 dagen wordt afgehandeld.

Ook de behandelingstermijn dient zo kort mogelijk te worden gehouden. In de klachtenmodule wordt dan ook een bericht verzonden naar de klachtenbehandelaar indien de tijd wordt overschreden. Er wordt nauwgezet op toegezien dat de indiener van

de klacht een gegrond en gefundeerd antwoord krijgt. Indien dit niet het geval is, wordt er bijgestuurd door de klachtenmanager.

Klachten in 2015 werden gemiddeld binnen de 4 werkdagen afgewerkt, wat een verbetering is tov 2014.

Zoals eerder gemeld is er in 2014 een klantenenquête uitgevoerd waar specifieke aandacht ging naar de klachtenbehandeling binnen het Loodswezen. Er werd gepeild naar de bereikbaarheid, de afhandeling,... 74% van de bevroagden gaf aan dat men tevreden tot zeer tevreden is over de klachtenbehandeling in het algemeen.

De klachtenrapportage dient dus samen gelezen te worden met de resultaten van de klantenenquête en vice versa.

2.4. klachtenmanagement:

2.4.1. welke rollen en verantwoordelijkheden worden er toebedeeld binnen het klachtenmanagement?

- **DAB Vloot:** De rol van klachtenbehandelaar en klachtencoördinator

2.4.2. wie is er klachtenbehandelaar, -coördinator, -manager?

- **DAB Vloot:** De cel SHEQ treedt op als klachtencoördinator

2.4.3. worden deze rollen omschreven met resultaatsgebieden/competenties in functiebeschrijvingen?

-**DAB Vloot:** De rollen worden beschreven in de procedure betreffende klachtenbehandeling en in de functiebeschrijving van de SHEQ manager

2.4.4. welke inspanningen worden gedaan om klachtenbehandeling te professionaliseren (kennisdeling, klantenbevraging, periodieke bespreking, opvolging aanbevelingen,...)

- **DAB Vloot:** Klachten en klantentevredenheid zijn topics die aan bod komen tijdens de jaarlijks managementreview met de directie en de celhoofden. Zoals hiervoor aangehaald worden de klachten en klantentevredenheid ook opgevolgd via het BSC-systeem waarover periodiek wordt gerapporteerd in het plenaire directieteam op meerdere momenten per jaar. Op die momenten worden eventuele aanbevelingen ook meegenomen en opgevolgd.

2.4.5. in welke fora worden klachten besproken?

-**DAB Vloot:** zie onder punt 2.4.4.

2.4.6. hoe wordt er gerapporteerd naar de leidend ambtenaar/comités/...?

- **DAB Vloot:** De algemeen directeur ondertekent de brieven die naar de klagers gaan. Op deze manier onderstreept hij het belang dat VLOOT en de directie van VLOOT hecht aan de klachten en de klantentevredenheid in het algemeen.

- 2.4.7. wat is het engagement van het (top-)management?
- 2.4.8. wat is de plaats van het klachtenmanagement binnen het integrale management? wat is de beleidslijn?

- **DAB Vloot:** De klachten worden jaarlijks geanalyseerd in het kader van de managementreview. De managementreview is een vereiste inzake ISO 9001. Zie ook onder punt 2.4.4.

- 2.4.9. ...

DAB Loodswezen: De commercieel verantwoordelijke van het Loodswezen is klachtenmanager. Deze persoon heeft het meeste contact met de klanten van de organisatie en is dan ook het meest geschikt om aan te voelen wat er leeft binnen de omgeving en hierop te anticiperen. Indien klachten niet door de klachtenmanager zelf worden behandeld, speelt deze wel een coördinerende rol en volgt de correcte behandeling van de klacht en de registratie in het LIS op. Of het Loodswezen een goed klachtenmanagement voert, kan men aflezen op verschillende manieren. Zo worden er jaarlijks tal van individuele bezoeken gebracht aan de klanten, reders,... Ook zijn er overkoepelende meetings met klantenverenigingen, havenbedrijven,... Ook de klantenenquête geeft een inzicht in de kwaliteit van de klachtenbehandeling. Periodiek wordt er verslag uitgebracht op het directiecomité over het aantal klachten, de registratie,...Indien klachten betrekking hebben op een niet goede werking van de keten wordt dit opgenomen in de verschillende werkgroepen zoals "Stuurgroep ketenwerking " waarbij de verschillende ketenpartners aanwezig zijn. Ook intern worden er verbeteracties gekoppeld aan klachten

2.5. klachten van personeelsleden

- hoe wordt omgegaan met klachten van personeelsleden?
[algemeen principe: de klachtenbehandelaars kunnen klachten van personeelsleden ontvangen maar verwijzen deze door naar de bevoegde dienst (afdeling Personeel - personeelsdienst - vertrouwenspersoon - ...). De klacht wordt op die dienst geregistreerd en behandeld. Dubbele registratie en procedure wordt zo vermeden. Voor de jaarlijkse rapportering worden klachten van personeelsleden wel opgenomen in het rapport via de terugkoppeling van die bevoegde afdeling / dienst.]

- **DAB Vloot:** De klachten van interne personeelsleden die worden gemeld bij SHEQ worden daar geregistreerd en vervolgens aan de vertrouwenspersoon bezorgd, die ze verder behandelt.

- **DAB Loodswezen:** Er wordt een opsplitsing gemaakt tussen interne en externe klachten. Interne klachten die geen betrekking hebben op de operationele activiteiten worden meestal gestuurd naar de HR-manager. Interne klachten geadresseerd aan een klant inzake de operationele activiteiten worden opgenomen met de klant. Deze worden wel geregistreerd maar niet opgenomen in deze klachtenrapportage. De overige interne klachten worden niet opgenomen in de registratie gezien het vertrouwelijk karakter. Discretie is in deze materie een cruciaal element wat ten allen tijde moet bewaakt worden.

3 Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2015 :

	Aantal
Totaal aantal klachten:	90

Aantal onontvankelijke klachten:	3
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	1
	Anoniem:	2
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	87
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	42
	deels gegrond:	
	ongegrond:	45

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	42
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Aantal klachten volgens de drager	brief:	27
	mail:	57
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	4

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks via burger:	87
	via Vlaamse Ombudsdienst:	
	Via middenveld:	
	Andere kanalen:	3

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<i>0-45 dagen:</i>	90
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	5

oorzaken klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):	
Immobilisaties	25
Operationeel: oponthouden (tekort loodsen/weer/ketenpartners)	20
Operationeel: praaigegevens procedure	3
Actieve dienstverlening	33

overige	9
---------	---

4 Klachtenbeeld 2015

[Dit punt is voor de Ombudsdienst het belangrijkste onderdeel. Het bevat een globaal beeld van de meest voorkomende klachten en hun oorzaak. Aan de hand van effectieve voorbeelden, concrete realisaties, de oplossing van een klacht,... worden conclusies getrokken om te komen tot best practices, verbeteracties, raakvlakken met andere entiteiten,...]

4.1. inhoudelijk:

- 4.1.1. Bespreek en evalueer de klachten die werden behandeld in 2015.
- 4.1.2. kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën? welke?
- 4.1.3. wat is de evolutie tegenover het jaar daarvoor? stijging/daling in het algemeen? stijging/daling in een bepaalde categorie?
- 4.1.4. geef enkele voorbeelden, concrete realisaties en bijzondere cases van klachten uit 2015?
- 4.1.5. zijn er klachten waarbij thematisch verbanden met andere entiteiten in het beleidsdomein kunnen gelegd worden? werden die entiteiten effectief betrokken?
- 4.1.6. ...

- **DAB Vloot:** De klachten komen voornamelijk van onze veergebruikers. De klachten zijn vooral gelinkt aan de onbeschikbaarheid van het veer omwille van diverse redenen: technisch defect, ontbreken van bemanning of overmacht (cf. slechte weerscondities waardoor de veerboot niet kan varen). De klantvriendelijke aanpak van de bemanningsleden en / of te kort aan informatie vormt een andere categorie van klachten, doch ze worden allen gelinkt aan de veerdiensten.

-**DAB Loodswezen:** In het werkjaar 2015 waren er 57 externe klachten waarvan 29 gegrond.

Aangezien klachten voornamelijk betrekking hebben op de operationele activiteiten (oponthouden, vertragingen,...) of op de financiële gevolgen die daaruit voortvloeien (extra kosten op de factuur) moet men klachten bekijken ten opzichte van het aantal beloodsingen en het aantal gemaakte facturen. Jaarlijks voeren wij ongeveer 55000 beloodsingstaken uit met ongeveer 40000 facturen.

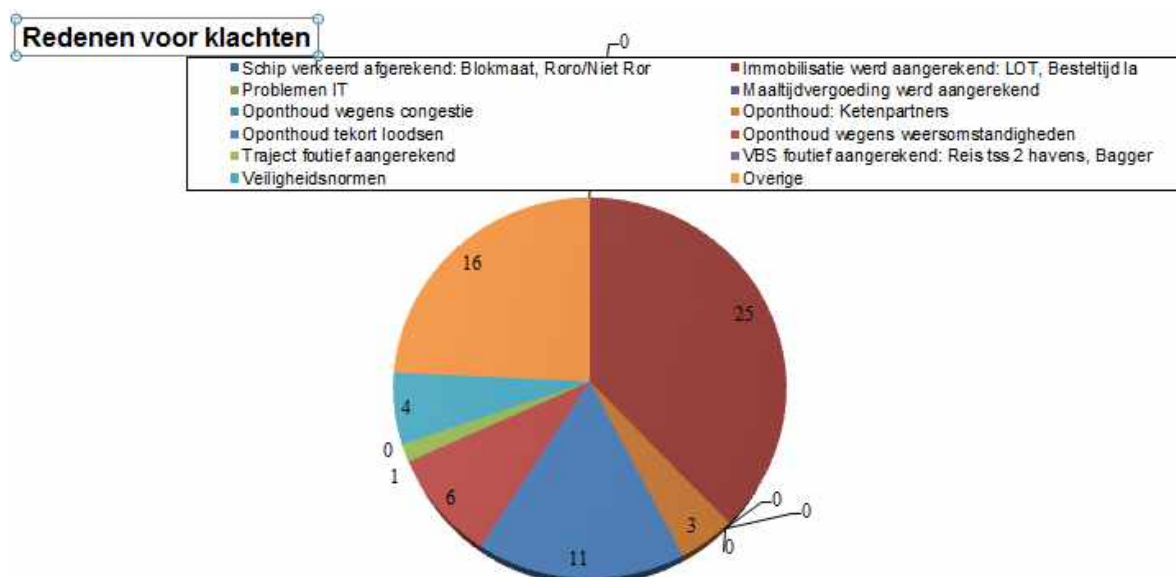
Er waren 57 externe klachten, waaruit dus gedeeltelijk kan geconcludeerd worden dat het aantal klachten tov het loodswezen zeer miniem is. Ook uit de klantenenquête blijkt dat er relatief weinig bevraagden een klacht hebben ingediend.

Als we de klachten gaan indelen zijn er twee grote subgroepen te onderscheiden. Enerzijds zijn er klachten over oponthouden. Deze hebben betrekking op vertragingen van schepen te wijten aan verschillende factoren: tekort loodsen maar ook door weersomstandigheden of te wijten aan andere ketenpartners (sluisplanning, tekort sleepboten,...)

De tweede grote groep van klachten handelt over aangerekende immobilisaties. Hier gaat het over extra kosten die werden afgerekend op de factuur.

Deze zijn het gevolg van een foutieve toepassing van de loodsbestelregeling of oponthouden voor het Loodswezen en zijn wettelijk vastgelegd in het Loodsgeldbesluit en het Scheldereglement.

Deze kosten zijn eigenlijk het gevolg van de operationele activiteit maar worden weerspiegeld op de factuur. Sommige van deze klachten zijn gegrond en geven dan ook aanleiding tot een creditnota.



Indicator uit het LIS Klachten 2015 – Dit betreft zowel interne als externe klachten.

4.2. effectief doorgevoerde verbeteracties in 2015:

- 4.2.1. geef voorbeeld(en) van hoe een klacht in 2015 resulteerde in concrete interne verbeteractie(s)?
- 4.2.2. Op welk niveau situeren deze verbeteringen zich: klachtencaptatie, - behandeling, - management?
- 4.2.3. leidde dit ook tot een betere dienstverlening naar de burger toe?
- 4.2.4. ...

- **DAB Vloot:** De beschikbaarheid van de veerdiensten kent een gemiddelde score van 99,8 %. Uitval van de veerdienst is dan ook uitzonderlijk maar wordt niet aanvaard door de veergebruiker. De beschikbaarheid wordt op de voet opgevolgd door het management en maandelijks gerapporteerd. De veerboten in Oostende en Nieuwpoort werden volledig vernieuwd. Ook voor de locatie Gent en Antwerpen werden nieuwe veerboten geleverd. Dit zorgt ervoor dat de beschikbaarheidscijfers de laatste jaren uitzonderlijk hoog zijn. De kanalen om informatie ter beschikking te stellen van de klanten wordt voortdurend gescreend en optimaal ingezet. Doch sommige omstandigheden zijn niet te voorzien (bijv. technisch defect van een veerboot) noch goed in te schatten (bijv. staking) waardoor sommige informatie de klant laatsttijdig of niet bereikt. Via het optimaal inschakelen van het digitaal platform (VLOOTwebsite) worden bijkomende inspanningen

geleverd om iedere klant/gebruiker te bereiken. Waar sprake was van onheuse bejegening van de klant, werd het toezicht van de leidinggevende op de desbetreffende personen aangescherpt.

- **DAB Loodswezen:** In 2015 waren er een aantal klachten over de "praaigegevens", dit handelt over een procedure tussen de ketenpartners. (Brabo, Havenbedrijf en Loodswezen). In het kader van Ketenwerking en om de klant tegemoet te komen, staan Brabo en het Loodswezen ten dienste van het havenbedrijf om het aantal sleepboten door te geven en te noteren. Aangezien het hier gaat over een mondelinge procedure is een bepaalde foutenmarge mogelijk. Hier werd een verbeteractie aan gekoppeld, wat zal resulteren in een aangepaste procedure.

Omtrent operationele klachten over oponthouden wegens tekort aan loodsen werd intern een kennisgeving opgesteld om te allen tijde tijdig hulp te vragen aan het Nederlands loodswezen.

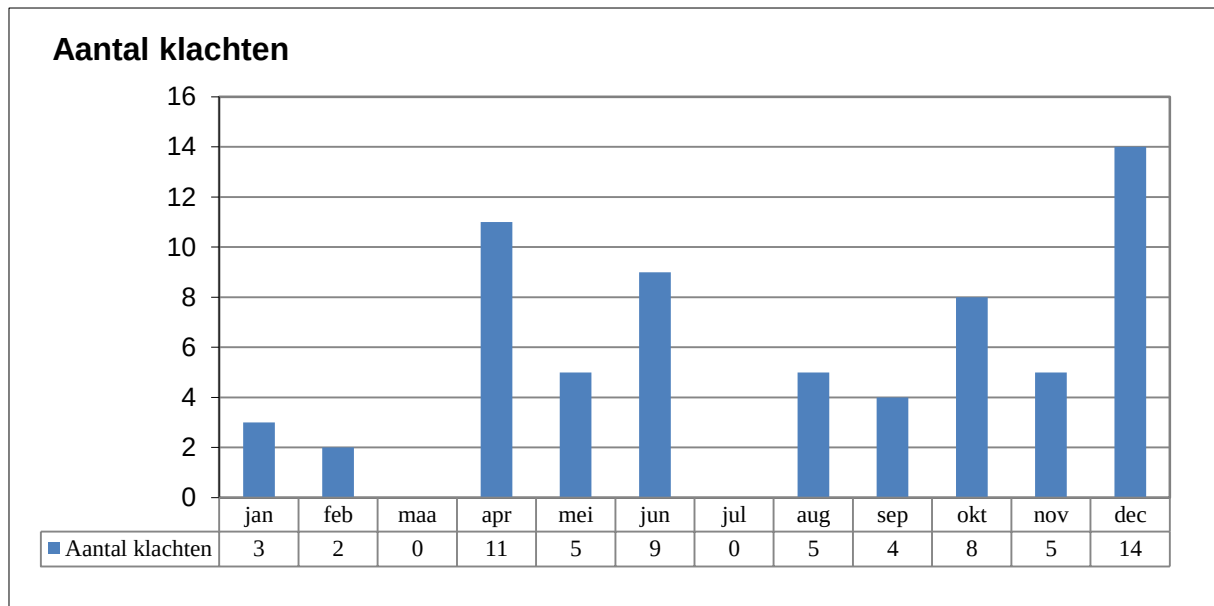
4.3. toekomstige verbeteracties:

- 4.3.1. welke verbeterpunten zouden er kunnen komen om de klachten op een hoger niveau beter te behandelen?
- 4.3.2. kunnen er proactief inspanningen gedaan worden rond klachten m.b.t. één welbepaald thema? Welke? (bvb: publiceren van cases op website om perspectief te geven, rol sociale media, rol Vlaamse Infolijn 1700,...)
- 4.3.3. kan er een beleidslijn ontwikkeld worden naar aanleiding van bepaalde gecapteerde klachten? (bvb: kan er gewerkt worden naar één meldpunt voor *alle* klachten rond verkeer en vervoer?)
- 4.3.4. ...

- **DAB Vloot:** In 2015 werd een klantenbevraging georganiseerd bij de veergebruikers. Op basis van de resultaten zal een actieplan opgemaakt worden waarin eventuele verbeteracties zullen opgenomen worden.

DAB Loodswezen: Omtrent de aanrekening van immobilisaties zullen er aanpassingen komen in het LIS waarbij deze nog juister zullen worden weergegeven en toegepast.

Langs de andere kant zal dit jaar als proefproject het elektronisch loodscertificaat worden ingevoerd. Hierbij zullen de loodsen een betere "tool" krijgen om oponthouden voor het loodswezen te noteren. Deze resulteren vaak in een extra kost naar de klant toe. De kans bestaat dat er hierdoor meer discussies kunnen ontstaan. Nochtans is dit een cruciaal element in het onderzoek naar de efficiëntiekost die het Loodswezen heeft te wijten aan beperkingen van onze ketenpartners.



Indicator uit het LIS Klachten 2015 – Dit betreft zowel interne als externe klachten.

Rapportering klachten 2015

nv De Scheepvaart

1 Inleiding

Beschrijving van de organisatie en de activiteiten

nv De Scheepvaart staat in voor een duurzaam, dynamisch en commercieel beheer van waterwegen en watergebonden gronden. Daartoe investeert nv De Scheepvaart voortdurend in de realisatie van nieuwe en het onderhouden van de bestaande infrastructuur en staat ze in voor een klantgerichte, kwaliteitsvolle en veilige dienstverlening. nv De Scheepvaart stimuleert het gebruik van waterwegen en watergebonden gronden en draagt zorg voor een maatschappelijk verantwoord en multifunctioneel waterwegbeleid.

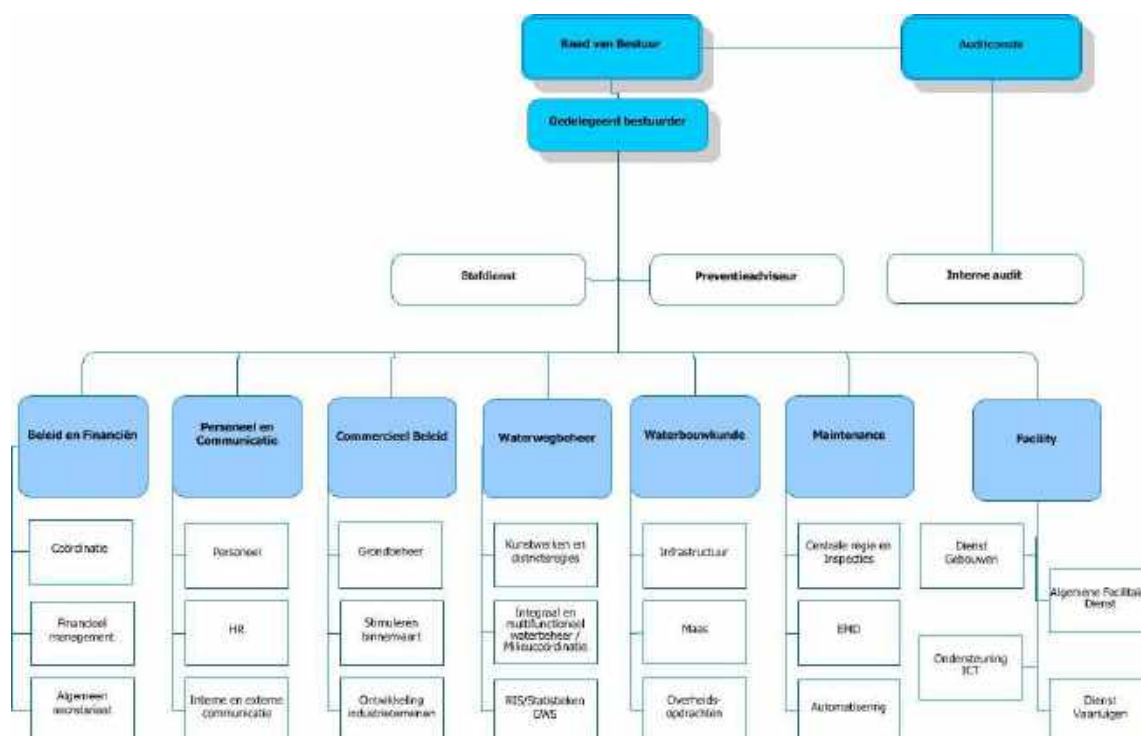
nv De Scheepvaart hecht hierbij groot belang aan een aantal waarden:

- Klantgerichtheid
- kwaliteit, efficiëntie en effectiviteit
- veiligheid
- integriteit, betrouwbaarheid en openheid

nv De Scheepvaart beheert het Albertkanaal, het Vlaamse deel van de Schelde-Rijnverbinding, de Kempense kanalen en de Gemeenschappelijke Maas. De vennootschap beheert en commercialiseert ook heel wat gronden en bedrijventerreinen.

De belangrijkste opdrachten van nv De Scheepvaart zijn:

- een vlot en veilig scheepvaartverkeer organiseren;
- het onderhoud van de infrastructuur en de bouw van nieuwe infrastructuur;
- het bevorderen van het goederenvervoer via de kanalen;
- het voeren van een integraal waterbeleid, met aandacht voor veiligheid en milieu;
- het bewaken van het multifunctioneel gebruik van de kanalen, met naast de focus op het goederenvervoer ook aandacht voor watervoorziening, recreatie, natuurontwikkeling en productie van groene energie.



2 Inhoud van het jaarverslag

2.1. klachtencaptatie – manier van dataverzameling:

nv De Scheepvaart doet aanzienlijke inspanningen om het de gebruikers van de kanalen gemakkelijker te maken om een klacht in te dienen of om opmerkingen of suggesties te formuleren.

Op de website is een eenvoudig klachtenformulier voorzien. Daarnaast wordt het algemeen e-mailadres klachten@descheepvaart.be overal consequent gecommuniceerd. Ook de mogelijkheid om 24/24, 7 dagen op 7 het RIS-centrum in Hasselt telefonisch te kunnen bereiken werd opnieuw duidelijk gecommuniceerd.

Natuurlijk blijft het ook mogelijk om per brief of via het klachtenboek voor schippers aan de sluizen, een klacht door te geven. Dit wordt echter steeds minder gebruikt.

Waar in het verleden klachten bijna altijd per brief werden ingediend, gebeurt dit nu meestal per e-mail, via het webformulier of telefonisch. Dat maakt een veel kortere responstijd mogelijk, en in vele gevallen kan een probleem onmiddellijk worden opgelost.

2.2. klachtenbehandeling – procedure:

Bij nv De Scheepvaart worden de klachten centraal ontvangen, geregistreerd, doorgestuurd, behandeld, gerapporteerd en geanalyseerd door de klachtenbehandelaar.

Alle klachten en meldingen worden sinds 2014 geregistreerd in een centrale databank (topdesk). Volgende elementen worden hierin opgenomen: informatie omtrent ontvangst klacht (o.a. datum ontvangst, naam ontvanger, drager klacht, ...); persoonsgegevens indiener klacht; omschrijving klacht; resultaat klachtenbehandeling (o.a. datum verzending ontvangstmelding ...).

De procedure klachtenbehandeling is via het managementteam doorvertaald naar alle leidinggevendenden. Deze procedure legt de afspraken vast voor het behandelen van klachten en meldingen, zodat:

- ontvangen klachten op een correcte manier worden afgehandeld (conform het klachtendecreet en de omzendbrief);
- aan ontvangen klachten, wanneer mogelijk en nodig, concrete acties worden gekoppeld.

Aangezien de meldingen/klachten via verschillende kanalen (persoonlijk, telefonisch, per brief of per e-mail) worden bezorgd, en via verschillende ingangen (onthaal directie, districten, website, ...) de vennootschap bereiken is het zeer belangrijk om sluitende afspraken te maken over de verdere afhandelingen van deze meldingen (Wie doet wat? Wie verwittigt wie? Wie antwoordt? ...)

Intern wordt voor het doorgeven van meldingen aan de dienst Communicatie alleen gebruikt gemaakt van het e-mailadres communicatie@descheepvaart.be. Extern wordt klachten@descheepvaart.be gecommuniceerd.

Dank zij de permanente aanwezigheid van een medewerker van het RIS-centrum, is nv De Scheepvaart nu doorlopend telefonisch bereikbaar. Daardoor ontvangt ook het RIS-centrum een aantal meldingen en klachten. Klachten worden door RIS doorverbonden met de klachtenbehandelaar. Als er niet kan worden doorverbonden, neemt de RIS-medewerker nota van de klacht samen met de nodige contactgegevens. Deze nota gaat naar de klachtenbehandelaar.

Buiten de diensturen maakt de RIS-medewerker een inschatting over de mate van dringendheid van een melding of klacht. Als de afhandeling van een melding of klacht niet dringend is, wordt een nota opgesteld. Bij dringende meldingen waarbij er gevaar is voor de scheepvaart of de infrastructuur volgt de RIS-medewerker de voorgeschreven procedure. Klachten buiten de diensturen zullen meestal betrekking hebben op het verloop van een schutting. In dat geval kan de RIS-medewerker contact opnemen met de betrokken sluisbedienaar, of de klacht van de schipper noteren.

De klachtenbehandelaar vraagt na ontvangst van een klacht/melding (indien nodig) de nodige informatie op bij het betrokken afdelingshoofd. In het kader van de onafhankelijkheid van zijn opdracht kan de klachtenbehandelaar individuele personeelsleden aanspreken.

Deze personen moeten binnen de 10 dagen werkdagen een antwoord formuleren. Als dit niet mogelijk is stelt hij/zij de klachtenbehandelaar hiervan op de hoogte. Op basis van de input stelt de klachtenbehandelaar een gefundeerd antwoord op dat hij verstuurt naar de klager. Afdelingen en diensten treden nooit rechtstreeks in contact met de klager (tenzij op uitdrukkelijke vraag van klachtenbehandelaar).

2.3. klachtenbehandeling - efficiëntie en kwaliteit:

nv De Scheepvaart hecht veel belang aan een goede verstandhouding met alle gebruikers van de waterwegen. Daarom worden deze gebruikers, in diverse publicaties maar ook op de website, uitgenodigd om:

- informatieve te vragen te stellen;
- gebreken aan de infrastructuur te melden;
- suggesties en voorstellen te doen voor de verbetering van onze dienstverlening en/of infrastructuur;
- klacht neer te leggen als men niet tevreden is over de geleverde dienstverlening.

Mede door het beperkt aantal klachten, kan bij elke klacht snel en doelgericht worden opgetreden. De klachtenbehandelaar probeert bij elke klacht persoonlijk contact op te nemen met de klager en probeert zo snel mogelijk tot een oplossing te komen.

Door een centrale organisatie van de klachtenbehandeling door de dienst Communicatie is het onmiddellijk zichtbaar als er terugkerende klachten zijn. Hierdoor kan de klachtenbehandelaar snel voorstellen doen om de werking/dienstverlening te verbeteren.

Binnen nv De Scheepvaart wordt veel aandacht besteed aan de correcte opvolging van een klacht. Als eerste stap wordt er een gepersonaliseerde ontvangstmelding verzonden per klacht, behalve als de klacht al onmiddellijk kan beantwoord en behandeld worden. Dit gebeurt momenteel nog niet geautomatiseerd.

De behandelingstermijn van een klacht moet zo kort mogelijk worden gehouden. In de databank is onmiddellijk zichtbaar als de behandeltijd wordt overschreden.

Er wordt nauwgezet op toegezien dat de klager een gegrond en gefundeerd antwoord krijgt. De klachtenbehandelaar antwoordt de klager. Afdelingen en diensten treden nooit rechtstreeks in contact met de klager (tenzij op uitdrukkelijke vraag van klachtenbehandelaar).

2.4. Klachtenmanagement:

De centrale klachtenbehandelaar beheert de mailbox klachten@descheepvaart.be. Deze behandelaar registreert de klachten in de databank. Daarna wordt onderzocht of een klacht ontvankelijk is, gegrond en welke dienst of afdeling input kan geven. De klachtenbehandelaar stuurt een ontvangstmelding naar de klager.

De klachtenbehandelaar stelt de klager binnen de 45 kalenderdagen in kennis van de bevindingen van het onderzoek en motiveert deze. Alle antwoorden worden via de klachtenbehandelaar verstuurd. Dit draagt bij tot een uniforme behandeling van de klachten.

De klachtenbehandelaar maakt jaarlijks het klachtenrapport op en geeft adviezen voor eventuele concrete acties. Dit verslag wordt ook voorgelegd aan de Raad van Bestuur.

2.5. klachten van personeelsleden

Er wordt een duidelijke opsplitsing gemaakt tussen externe klachten en interne klachten.

De klachten van eigen personeelsleden die worden gemeld aan de externe klachtenbehandelaar worden aan de vertrouwenspersoon bezorgd, die ze verder behandelt. Via de intranetpagina's en periodieke gerichte communicatie wordt deze dienstverlening op regelmatige basis in de kijker geplaatst. Hierdoor zijn er geen personeelsleden die een klacht indienen bij de klachtenbehandelaar.

Deze klachten werden niet opgenomen in de databank omwille van het vertrouwelijke karakter en privacyredenen.

3 Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2015 :

	Aantal
Totaal aantal klachten:	131

Aantal onontvankelijke klachten:	2
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	2
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:		129
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	124
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	128
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

Aantal klachten volgens de drager	brief:	2
	mail:	112
	telefoon:	15
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks via burger:	117
	via Vlaamse Ombudsdienst:	
	Via middenveld:	
	Andere kanalen:	12

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<i>0-45 dagen:</i>	129
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

oorzaken klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):	
Het gedrag van een medewerker van nv De Scheepvaart	12
De kwaliteit van de dienstverlening	19
Het groenonderhoud en sluikstort op/langs de kanalen	16
Gebreken aan de infrastructuur en de toestand van de jaagpaden van nv De Scheepvaart	18
Hinder/last bij de uitvoering van werken	14
Het waterpeil van de kanalen	8
Hinder door andere gebruikers van de kanalen	25
Aansprakelijkheidsstelling (schade aan schip, fiets)	13
Andere	6

4 Klachtenbeeld 2015

In totaal werden er in 2015 131 ontvankelijke klachten ontvangen bij nv De Scheepvaart. Dit is een aanzienlijke stijging van het aantal klachten ten opzichte van 2014 (75 eenheden). De toegankelijkheid voor het indienen van een klacht of melding draagt bij tot deze stijging. Dit is een positieve evolutie. Dit betekent namelijk dat burgers sneller vinden hoe ze een klacht en/of melding kunnen doorgeven. Burgers melden ook gemakkelijk dat er schade is aan het jaagpad, dat er ergens snoeiwerken nodig zijn, dat er sluikestort wordt aangetroffen ... Deze stijging is ook deels te verklaren door de voortdurende sensibilisering van de gebruikers van het jaagpad en de opstart van verschillende werken. Vissers voelen zich nog altijd misnoegd omdat ze worden gewezen op het feit dat ze zonder vergunning niet op het jaagpad mogen komen. Als zij dan andere wagens op het jaagpad zien rijden, krijgt nv De Scheepvaart hier vaak een klacht en/of melding over.

Van deze 131 ontvankelijke klachten waren er 126 gegrond, twee ongegrond en drie deels gegrond. De ongegronde klachten betreffen het opvragen van persoonsgegevens van externen (schipper contactgegevens van een andere schipper of adresgegevens van een persoon met een vergunning rijden op het jaagpad). Hier kunnen we niet op ingaan omwille van de privacyregels. Er wordt in dergelijke gevallen doorverwezen naar de politie.

Dit jaar viel op dat meer mensen melden dat er ergens een defect is aan onze infrastructuur (18 van de 126 klachten). We kregen ook 13 klachten die eigenlijk een aansprakelijkheidsstelling zijn omwille van schade aan een schip of fiets. Deze kwamen andere jaren rechtstreeks bij de dienst Verzekeringen en werden niet als klacht ingediend. De twee onontvankelijke klachten kwamen van een persoon die dezelfde identieke klacht meerdere keren heeft ingediend via diverse kanalen.

4.1. Inhoudelijk

1. Klachten over het gedrag van een medewerker van nv De Scheepvaart (12 klachten)

Er werden 12 klachten ontvangen over de dienstverlening van nv De Scheepvaart aan de schippers. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2014 (6 klachten).

7 klachten handelen over dienstwagens die volgens de klager te snel reden op de jaagpaden. De resterende klachten betreffen momenten waarop de klager zich onterecht/onbeleefd behandeld voelt door personeel van nv De Scheepvaart. Of deze klachten al dan niet gegrond zijn, kan vaak niet meer achterhaald worden. Dergelijke aanvaringen zijn altijd een momentopname en geven een persoonlijk gevoel weer. Het zijn verhalen met twee kanten.

De klachtenbehandelaar vraagt in dergelijke gevallen steeds bijkomende informatie op bij het betrokken personeelslid. Deze worden ook telkens gewezen op de elementaire beleefdheidsregels en hun voorbeeldfunctie als zij in dienstkleedij burgers aanspreken. Naar de klager toe kan nv De Scheepvaart enkel haar excuses aanbieden voor eventueel ongepast opmerkingen of gedrag dat zich heeft voorgedaan.

2. Klachten over de kwaliteit van de dienstverlening (19 klachten)

nv De Scheepvaart ontving in 2015 19 klachten van schippers over onze dienstverlening. Deze klachten hebben meestal te maken met de volgorde van het versassen aan de sluizen of de bedieningsuren van de kunstwerken. De klachtenbehandelaar vraagt in dergelijke gevallen steeds bijkomende informatie op bij de betrokken sluisbedienaar en/of dijkwachter. De sluisbedieners moeten de geldende reglementering volgen en de sluiscapaciteit zo goed mogelijk benutten. Een schipper die tijdverlies oploopt begrijpt soms niet waarom hij niet eerder in een sluis mag en dit kan tot conflicten leiden met de sluisbedienaar. Bijna altijd blijkt deze de geldende regels correct opgevolgd te hebben. Het valt wel op dat de klachten vaak van dezelfde schippers komen. Als we het totaal aantal versassingen op onze kanalen bekijken zijn deze klachten bijna verwaarloosbaar.

Daarnaast ontvingen we ook twee klachten betreffende de openingsuren van het binnenvaartloket. Dit is opgelost door bij afwezigheid van de bediende van het binnenvaartloket een extra back-up te voorzien.

3. Klachten over het groenonderhoud en sluikstort langs/op de kanalen (16 klachten)

In 2015 hebben 16 burgers een klacht/melding doorgegeven over onderhoud en sluikstort langs en op onze kanalen. Dit kan gaan van een boom die dreigt om te vallen, sluikstort in een beek, overhangende takken, verwijderen van bereiklauw, onkruid, maaiwerken, processierupsen, enz. Door de verschillende toepassingen is het voor deze personen gemakkelijker geworden om een klacht of melding in te dienen. Vooral de meldingspagina via de website wordt meer gebruikt. Vaak gaat het in deze gevallen niet echt om een klacht maar spreken we eerder van een melding om nv De Scheepvaart te attenderen op een probleem, op schade, een gebrek of op een eventueel gevaarlijke situatie. Deze meldingen zijn altijd relatief snel op te lossen.

4. Klachten over gebreken aan de infrastructuur en de toestand van de jaagpaden van nv De Scheepvaart (18 klachten)

18 klachten en meldingen kwamen van burgers die in de onmiddellijke omgeving van een kanaal wonen en van gebruikers van het jaagpad. Dit kan gaan over defecte verlichting, een verkeersbord dat omligt, enz. Deze klachten zijn zeer divers, en hebben niet altijd te maken met een persoonlijk nadeel voor de gebruikers. In sommige gevallen wil men de waterwegbeheerder gewoon attent maken op een mankement dat men heeft vastgesteld.

De klachten van de gebruikers van de jaagpaden hebben meestal te maken met de door hen ervaren slechte staat van de jaagpaden. Andere klachten hebben betrekking op het feit dat er naast wandelaars en fietsers er ook andere gebruikers zijn van de jaagpaden.

De jaagpaden zijn heel populair bij recreanten, maar blijven bovenal technische wegen die bestemd zijn voor de exploitatie en het onderhoud van de kanalen. Hierdoor zijn er vaak werken langs de jaagpaden en komen er geregeld werfvoertuigen e.d. over deze wegen. Hierdoor kan het jaagpad tijdelijk in slechte staat zijn of wordt er een wegomleiding voorzien. Het jaagpad wordt in sommige gevallen tijdelijk volledig afgesloten tijdens werken of het voor lossen en laden van schepen, dit om de veiligheid van de gebruikers te garanderen.

De waterwegbeheerder stelt deze wegen ook open voor wandelaars en fietsers en heeft aanzienlijke inspanningen gedaan om deze jaagpaden te asfalteren. Fietsers en wandelaars blijken echter minder en minder te begrijpen dat ze op deze wegen ook dienstwagens, vrachtwagens van aannemers of kranen voor het laden en lossen van schepen kunnen tegenkomen. Ook tijdelijke omleidingen om schepen veilig te kunnen laden of lossen krijgen weinig begrip.

5. Klachten over hinder/last bij de uitvoering van werken die in opdracht van nv De Scheepvaart worden uitgevoerd (14 klachten)

nv De Scheepvaart voert heel wat grote infrastructuurwerken uit op en langs de kanalen. Zeker in het kader van de modernisering van het Albertkanaal staan er heel wat werken op de agenda. Met bijna 40 miljoen ton vervoerde goederen per jaar is het Albertkanaal de belangrijkste waterweg in Vlaanderen. Vooral het containervervoer kende het voorbije decennium een steile opgang. In het kader van de capaciteitsverhoging van het Albertkanaal investeert nv De Scheepvaart dan ook in de verdere uitbouw van het Albertkanaal. Alle bruggen worden verhoogd tot een vrije doorvaarthoogte van 9,10 meter. Momenteel zijn er al 28 bruggen op hoogte. Er resten er nog 33 te verhogen. Het kanaalvak Wijnegem-Antwerpen wordt aangepast tot klasse VIb-bevaarbaarheid (bevaarbaar voor schepen tot 10.000 ton). Dit vergt investeringen in de verbreding en verdieping van het kanaal en in de aanpassing van de oevers.

Deze werken zorgen soms voor hinder bij de omwonenden, voorbijgangers, schippers, enz. Enkele klachten handelden over geluidshinder bij deze werken. Er wordt dan onderzocht in welke mate de

aannemer de werken kan uitvoeren binnen bepaalde tijdstippen en op een zo kort mogelijk termijn. Andere klachten handelen vooral over hinder die de omleidingen omwille van deze werken veroorzaken. Tot slot zijn er ook enkele klachten over de duur van de werken.

Het is niet altijd eenvoudig om hier een oplossing te geven die iedereen tevreden stelt. Werken veroorzaken namelijk altijd enige hinder. Wel is gebleken dat een goed communicatie vooraf, tijdens en na de werken al heel wat wrevel kan voorkomen. Daarom voert nv De Scheepvaart steeds een proactieve werfcommunicatie. Op de website worden steeds alle werken aangekondigd (de duur, de aard en een contactpersoon). Er worden persberichten verstuurd die de werken aankondigen. De omwonenden krijgen persoonlijke informatie via brieven en vergaderingen (al dan niet in samenwerking met de betrokken gemeenten).

Enkele uitzonderlijke klachten komen van burgers die schade hebben geleden door werken langs en/of op de kanalen. Deze dossiers worden steeds doorgegeven aan de verzekeraar van de aannemer van de werken.

6. Klachten over het waterpeil van onze kanalen (8 klachten)

In 2016 kregen we acht klachten over het waterpeil van onze kanalen. Het betreft in dergelijke gevallen schippers die betwisten dat de diepte van het kanaal op welbepaalde plaatsen voldoende is en overeenstemt met wat wordt aangegeven. Na nazicht bleek dit peil toch altijd correct te zijn of in andere gevallen was dit via een NTS-bericht tijdig doorgegeven.

7. Klachten over hinder door andere gebruikers van de kanalen en de gronden langs de kanalen (25 klachten)

25 klachten van de gebruikers van de kanalen gaan over andere gebruikers (beroeps- versus pleziervaart, wielertoeristen versus vrijetijdsfietsers, vissers versus schippers, schippers versus andere schippers). Een beperkt aantal klachten van schippers zijn gericht aan andere schippers die te snel en/of gevaarlijk varen. Bij elke melding wordt de gegrondheid van de klacht geverifieerd. In bepaalde gevallen is er effectief sprake van storend en hinderlijk of zelfs gevaarlijk gedrag. De betrokken schipper wordt hierover aangesproken en gewezen op het principe 'Samen varen' dat essentieel is voor de veiligheid van alle gebruikers. Enkele klachten komen ook van gebruikers van de jaagpaden (wielertoeristen die te snel rijden, fietsers die klagen over werfvoertuigen, onbeleefd gedrag van andere gebruikers, ...) Indien mogelijk gaan onze dijkwachters in dergelijke situaties ter plaatse kijken of hierin kan bemiddeld worden. Voertuigen die effectief te snel rijden worden tegengehouden en op de regels gewezen. Als een verwittiging niet voldoende is wordt een pv opgemaakt.

8. Klachten over schade aan een schip of fiets waarbij de klager nv De Scheepvaart aansprakelijk stelt (13 klachten)

Enkele klachten komen van burgers die schade hebben geleden langs en/of op de kanalen. Deze dossiers worden steeds doorgegeven aan onze verzekeringsinstantie. Dergelijke klachten of meldingen komen normaal grotendeels rechtstreeks bij de betrokken dienst terecht maar in 2015 hebben toch 13 personen dit doorgegeven via het online klachtenformulier.

9. Andere (13 klachten)

We kregen ook 13 klachten die over heel wat diverse dingen gaan. Dit gaat dan van een hond die te vaak blaft tot een klacht over de geplande bouw van windmolens in de buurt van een sluis.

4.2. Effectief doorgevoerde verbeteracties in 2015

De werfcommunicatie werd in 2015 gecentraliseerd en geoptimaliseerd. Door een doorgedreven werfcommunicatie kan nv De Scheepvaart namelijk haar belanghebbenden zo goed mogelijk informeren over het verloop van de werken en over de te verwachten duur van de hinder. Hierdoor kunnen heel wat vragen en klachten al voorkomen worden door voldoende informatie, snel, duidelijk en eenvoudig beschikbaar te stellen. Op de website is een vaste rubriek gemaakt omtrent de

modernisering van het Albertkanaal. Hierbij worden ook telkens de contactgegevens vermeld zodat een burger met vragen betreffende de werken ons snel en gemakkelijk kan contacteren.

Door de jaarlijkse terugkerende klachten in verband met de jaagpaden werden de gebruikers ook in 2015 gesensibiliseerd. Met een sensibiliseringscampagne willen nv De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal NV gebruikers van het jaagpad informeren over de specifieke eigenschappen van deze weg. Het moet enerzijds duidelijk zijn dat een jaagpad geen gewone weg is maar in eerste instantie een technische weg die vooral bedoeld is voor het onderhoud van de kanalen, waar dienst- en/of werfvoertuigen rijden. Ook het belang van wederzijds begrip en respect werd benadrukt.

De personeelsleden zijn het afgelopen jaar ook nog gewezen op de regels van beleefdheid en richtlijnen voor de omgang van onze klanten en de burger.

De klachtenpagina op de website is aangepast op basis van de bemerkingen van de Vlaamse Ombudsdienst in 2014.

4.3. Toekomstige verbeteracties

De personeelsleden van nv De Scheepvaart die vaak in rechtstreeks contact komen met onze klanten krijgen de mogelijkheid om een opleiding klantvriendelijkheid en geweldloos communiceren te volgen.

Er wordt onderzocht hoe we de bedieningsuren van de sluizen en de geldende reglementering extra kunnen communiceren naar de schippers. De folder 'Samen varen' kan opnieuw verdeeld worden naar schippersverenigingen en rederijen. Verder kan hiervoor een pagina aangemaakt worden op de website.

Aan de werfcommunicatie is in 2015 extra aandacht besteed (nieuwe webpagina's, overlegmomenten in samenspraak met de betrokken gemeentes, bewonersbrieven, nieuwsbrieven, proactieve persberichten, enz.) Omdat dit zeer goede resultaten geeft wordt deze aanpak in 2016 verdergezet.

Rapportering klachten 2015 :

Waterwegen en Zeekanaal NV

1 Inleiding

Beschrijving van de organisatie en de activiteiten

Vlaanderen beschikt over één van de dichtste en meest coherente waterwegennetten van Europa. Een belangrijke troef die Waterwegen en Zeekanaal NV (kortweg W&Z) optimaal wil uitspelen als beheerder van de waterwegen in het westen en het centrum van Vlaanderen en van heel wat gronden erlangs. W&Z stimuleert het gebruik ervan, met oog voor de belangen van alle actoren en extra aandacht voor duurzame groei, bescherming tegen overstromingen en integraal waterbeheer.

W&Z beschouwt haar missie als een belangrijk maatschappelijk project en voert een modern, vernieuwend en toekomstgericht beleid met als inzet een welvarend, mobiel, veilig en groen Vlaanderen.

Ze vertaalt deze missie in drie verbonden kerntaken:

1. Stimuleren van transport te water

De binnenvaart en short sea shipping zijn een bron van welvaart. Bovendien bieden ze een remedie tegen de schadelijke gevolgen van de stijgende transportstromen op de wegen. De aanbestedende overheid stelt daarom alles in het werk om het transport te water te stimuleren. Relatief goedkoop, energiezuinig, stipt, veilig en milieuvriendelijk: de troeven van het transport te water voor onze bedrijven en de hele samenleving zijn legio. Als logistieke draaischijf van Europa erkent Vlaanderen het belang van de binnenvaart en de watergebonden logistieke activiteiten voor de toekomst van de regio. W&Z speelt hierin een actieve rol en neemt zelf initiatieven om het transport te water sterker, vlotter en efficiënter te maken.

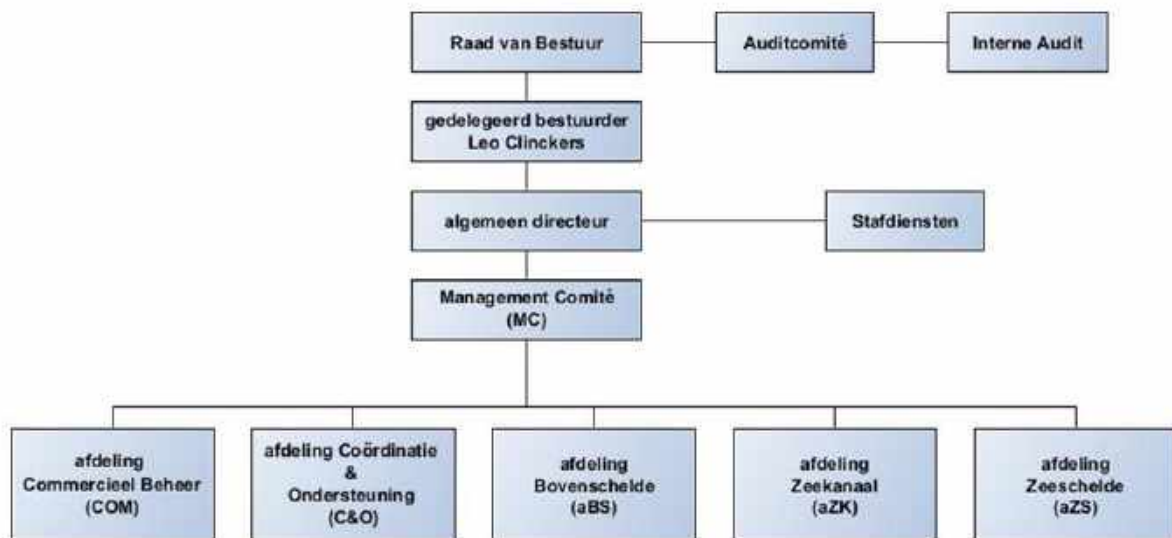
2. Waterbeheersing

W&Z streeft ernaar de schade door overstromingen te beperken. Samen met haar partners in binnen- en buitenland werkt ze aan een economisch en maatschappelijk verantwoord veiligheidsniveau.

3. Leven op en langs de waterweg

W&Z beseft dat rivieren en kanalen méér zijn dan nuttige infrastructuur voor milieuvriendelijk transport en de afvoer van hemelwater. Ze bepalen mee het gezicht, de aantrekkingskracht en de leefbaarheid van Vlaanderen.

W&Z geeft daarom ook het leven op en langs de waterweg nieuwe impulsen.



2 Inhoud van het jaarverslag

2.1. klachtencaptatie / manier van dataverzameling:

Het merendeel van de klachten komt binnen via e-mail. Een paar klachten werden telefonisch of per brief ontvangen.

Op de website van W&Z staat een algemeen e-mailadres vermeld voor klachten, met name ombudsdienst@wenz.be. Ook het telefoonnummer van de centrale klachtencoördinator staat vermeld. Daarnaast zijn ook de contactgegevens van de territoriale klachtencoördinatoren vermeld.

2.2. klachtenbehandeling – procedure:

Het merendeel van de klachten wordt ontvangen via e-mail. Een paar klachten worden telefonisch ontvangen.

Sinds 2014 is er een centrale databank opgericht waarin de territoriale klachtenbehandelaars de ontvangen klachten registreren.

De klachten worden geregistreerd in een centrale databank (excell-bestand). Volgende elementen worden hierin opgenomen: informatie omtrent ontvangst klacht (o.a. datum ontvangst, naam ontvanger, drager klacht, ...); persoonsgegevens indiener klacht; omschrijving klacht; resultaat klachtenbehandeling (o.a. datum verzending ontvangstmelding, beoordeling ontvankelijkheid en gegrondheid, ...).

In het kader van kwaliteitszorg bestaat er een procedure "klachtenafhandeling". Deze procedure legt de afspraken vast voor het behandelen van klachten, zodat:

- ontvangen klachten op een correcte manier worden afgehandeld (conform het klachtendecreet en de omzendbrief);
- aan ontvangen klachten, wanneer mogelijk en nodig, concrete acties worden gekoppeld.

2.3. klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit:

De contactgegevens van de klachtenbehandelaars staan duidelijk vermeld op de website van W&Z.

Er wordt een gepersonaliseerde ontvangstmelding verzonden per klacht. Dit gebeurt niet geautomatiseerd.

Aangezien veruit de meeste klachten betrekking hebben op een concrete lokale situatie heeft W&Z bewust geopteerd voor een decentrale klachtenbehandeling per territoriale afdeling. Deze methodologie versterkt de interactie tussen de klantgerichte individuele administratieve behandeling van de klacht en een resultaatgerichte oplossing op het terrein met medewerking van de districten. Ook de historiek van repetitieve of meervoudige klachten kan zodoende maximaal in rekening worden gebracht bij de klachtenbehandeling.

Gelet op de specifieke sector waarin W&Z actief is, zijn gemeenschappelijke klachten hoogst zeldzaam. In voorkomend geval wordt in overleg met de betrokken administraties gezocht naar de meest pragmatische aanpak.

2.4. klachtenmanagement:

De centrale klachtencoördinator beheert de algemene mailbox ombudsdienst@wenz.be en zendt de ontvangen klachten door naar de bevoegde territoriale klachtencoördinator. De territoriale klachtencoördinator registreert de klacht in de centrale klachtendatabank, onderzoekt de klacht op ontvankelijkheid en verzendt een ontvangstmelding naar de klager. De territoriale klachtencoördinator bestudeert verder de klacht en vraagt feedback en informatie bij de relevante collega's. Hij stelt de klager binnen de 45 kalenderdagen de klager in kennis van de bevindingen van het onderzoek en motiveert deze.

Het jaarverslag wordt opgesteld door de centrale klachtencoördinator met input van de territoriale klachtencoördinatoren. Het jaarlijks klachtenrapport wordt besproken op de Raad van Bestuur van W&Z. Naar aanleiding van het jaarlijkse klachtenrapport worden aanbevelingen geformuleerd naar de toekomst toe. De naleving hiervan wordt opgevolgd en geëvalueerd.

Dit wordt geregeld in een interne procedure "klachtenafhandeling" die voor iedereen toegankelijk is.

2.5. klachten van personeelsleden

W&Z beschikt over een netwerk van vertrouwenspersonen. Uit de praktijk blijkt dat klachten van personeelsleden, al dan niet via de ambtelijke hiërarchie, bij deze diensten worden gecapteerd en verder opgevolgd. Via de intranetpagina's en periodieke gerichte communicatie wordt deze dienstverlening op regelmatige basis in de kijker geplaatst. Om privacyredenen wordt er aangaande deze klachten niet teruggekoppeld met de klachtencoördinatoren.

3 Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2015 :

	Aantal
Totaal aantal klachten:	29

Aantal onontvankelijke klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	29
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke	gegrond:	15
-----------------------------	----------	----

klachten volgens mate van gegrondheid	deels gegrond:	11
	ongegrond:	3

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	20
	deels opgelost:	3
	onopgelost:	2
	in behandeling	1

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	26
	telefoon:	3
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks via burger:	22
	via Vlaamse Ombudsdienst:	1
	Via middenveld:	6
	Andere kanalen:	

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<i>0-45 dagen:</i>	26
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	

oorzaken klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):	
Klachten m.b.t. het gedrag van een medewerker	6
Klachten m.b.t. de toestand en het beheer van de jaagpaden en de infrastructuur	11
Klachten m.b.t. groenonderhoud	5
Klachten over hinder door het uitvoeren van openbare werken	6
Klachten over diverse onderwerpen	1

4 Klachtenbeeld 2015

4.1. inhoudelijk:

In totaal werden er in 2015 29 klachten ontvangen bij W&Z:

- 9 klachten bij de afdeling Bovenschelde;
- 8 klachten bij de afdeling Zeekanaal;
- 12 klachten bij de afdeling Zeeschelde.

Alle klachten zijn in 2015 ontvankelijk. Van deze 29 ontvankelijke klachten waren er 13 ongegrond, 12 gegrond en 4 deels gegrond.

De klachten kunnen worden opgedeeld in volgende inhoudelijke categorieën:

1. klachten m.b.t. het gedrag van een medewerker (6);
2. klachten m.b.t. de toestand en het beheer van de jaagpaden en de infrastructuur (11);
3. klachten m.b.t. groenonderhoud (5);
4. klachten m.b.t. hinder door het uitvoeren van openbare werken (6);
5. klachten m.b.t. diverse onderwerpen (1).

Het aantal klachten is in 2015 (29) gedaald ten opzichte van 2014 (40). Het aantal klachten m.b.t. het gedrag van medewerkers van W&Z (6) is eveneens gedaald ten opzichte van vorig jaar (13). Voor het overige had het merendeel van de klachten in 2015 betrekking op de toestand of het beheer van de jaagpaden en de infrastructuur (11), hinder door het uitvoeren van openbare werken (6) of groenonderhoud (5).

Een exacte reden waarom het aantal klachten is gedaald ten opzicht van vorig jaar kan niet worden aangegeven.

Hierna worden de klachten inhoudelijk toegelicht:

1. Klachten m.b.t. het gedrag van een medewerker:

- 1.1 Er werd een klacht ontvangen over de onvriendelijke reactie van de veervrouw op veerdienst te Schellebelle. De veervrouw werd gewezen op de geldende gedragscode, alsook zullen borden geplaatst worden dat de veersteiger enkel mag betreden worden als er gebruik gemaakt wordt van het veer.
Klacht is gegrond en opgelost.
- 1.2 Een klacht werd ontvangen over de onvriendelijke houding van de veerman op de veerdienst te Baasrode. De veerman werd gewezen op de geldende gedragscode.
Klacht is gegrond en opgelost.

- 1.3 Iemand klaagt over de onvriendelijke houding van de veerman op de veerdienst te Appels-Berlare. De veerman werd gewezen op de geldende gedragscode.

Klacht is gegrond en opgelost.

- 1.4 De klager en zijn echtgenote waren aan het fietsen op het jaagpad tussen het Zennegat en Heffen toen ze door een voertuig van een binnenvaartbegeleider van W&Z ingehaald werden en op brute wijze aangemaand werden om enigszins opzij te gaan opdat het voertuig kon passeren. De klager is van mening dat het jaagpad niet mag gebruikt worden door gemotoriseerd verkeer. Voor de binnenvaartbegeleiders die werkzaam zijn aan de Zennegatsluis is het jaagpad de enig mogelijke ontsluitingsweg. Zij beschikken allen over een bijzondere toelating om wegens dienstredenen op dit jaagpad te mogen rijden. Het is wel zo dat het niveau van de verbale interactie tussen de binnenvaartbegeleider en de klager te wensen overliet.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

- 1.5 Iemand dient klacht in over het gedrag van een medewerker van W&Z. W&Z heeft gesteld ten aanzien van de klager dat W&Z klantvriendelijkheid en integriteit bij haar werknemers voorop stelt en dit regelmatig bij haar werknemers op het hart drukt. W&Z zal de betrokken medewerker hierop aanspreken. W&Z kan de exacte bewoordingen en het gedrag van de binnenvaartbegeleider van op die dag niet reconstrueren. W&Z kan enkel haar excuses aanbieden voor eventuele ongepaste opmerkingen en ongepast gedrag die op die dag zich hebben voorgedaan.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

- 1.6 Er wordt geklaagd over de onvriendelijke behandeling door personeel van W&Z. W&Z stelt ten aanzien van de klager dat W&Z klantvriendelijkheid en integriteit bij haar werknemers voorop stelt en dit regelmatig bij haar werknemers op het hart drukt. W&Z kan enkel haar excuses aanbieden voor eventuele ongepaste opmerkingen en ongepast gedrag die zich hebben voorgedaan.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

2. Klachten m.b.t. de toestand en het beheer van de jaagpaden en de infrastructuur (11):

- 2.1 Over de slechte toestand van het nieuwe jaagpad onder de spoorwegbrug te Duffel wordt geklaagd. W&Z heeft geantwoord dat het jaagpad enkel voorlopig is aangelegd en dat de definitieve afwerking reeds ingepland is. In afwachting hiervan mogen fietsers echter gebruik maken van het jaagpad.

Klacht is gegrond en opgelost.

- 2.2 De milieuambtenaar van de stad Lokeren klaagt over asbesthoudende materialen op een perceel van W&Z. De materialen zijn echter volgens de regels van de kunst afgedekt door de onderhoudsaannemer en zullen op later tijdstip weggehaald worden.
Klacht is gegrond en deels opgelost.
- 2.3 Er wordt een klacht ontvangen over defecte verlichting op de Scheldebrug te Temse. EMT werd gecontacteerd om nazicht en eventuele herstellingen uit te voeren volgens het contract.
Klacht is gegrond en opgelost.
- 2.4 Iemand dient klacht in over de slechte staat en het slechte onderhoud van de Finse piste in de buurt van het Galgenweel te Antwerpen L.O. Deze piste werd door de stad Antwerpen aangelegd, dit echter gedeeltelijk op het terrein van W&Z. Het onderhoud dient te gebeuren door de stad Antwerpen. Hierover is nog verdere afstemming nodig.

Klacht is nog verder in behandeling.
- 2.5 Het jaagpad langsheen de site van Amacro aan het Kanaal naar Charleroi vertoont ernstige barsten en enkele verzakkingen. Het gedeelte van het jaagpad langsheen de bedrijfssite van Amacro is ten gevolge van laad- en losactiviteiten inderdaad beschadigd. Er was reeds voorzien om een nieuwe verharding op dit gedeelte aan te brengen, wat dan ook effectief is gebeurd.

Klacht is gegrond en opgelost.
- 2.6 Een schipper is van mening dat de invoering van de afstandsbediening op het Kanaal naar Charleroi heeft geleid tot meer technische problemen en bijgevolg tot meer oponthoud voor de scheepvaart, wat op haar beurt economische schade veroorzaakt. Het is een feit dat de invoering van de afstandsbediening van de kunstwerken gepaard is gegaan met een aantal kinderziekten en dat ook het personeel een overgangperiode heeft doorstaan. Uit het beschikbaar cijfermateriaal blijkt evenwel niet dat dit heeft geleid tot een significante stijging van het oponthoud aan de kunstwerken van deze waterweg. Bovendien is een aantal verstoringen ook louter te wijten aan een externe oorzaak.

Klacht is deels gegrond en opgelost.
- 2.7 Er wordt een klacht ontvangen m.b.t. het functioneren van de hefbrug en de lichtkranten te Oudenaarde. Inzake de tijdsaanduiding wordt meegegeven dat de software om de tijds- en datumaanduiding aan te passen werd geïnstalleerd. Inzake de werking van de brug bevestigt W&Z dat de brug in kwestie meermaals te kampen heeft gehad met defecten. Ouderdom van de brug speelt hierin een rol. Via onderhoud probeert W&Z technische problemen zo goed als mogelijk te vermijden. W&Z betreurt dat er regelmatig defecten voordoen en dat ten gevolge hiervan hinder wordt veroorzaakt. W&Z biedt haar verontschuldigingen aan.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

- 2.8 Een vrouw dient een klacht in omdat haar hond geblesseerd is door het nemen van een noodtrap. W&Z benadrukt dat de noodbrug een tijdelijke constructie is, m.a.w. een tijdelijke noodoplossing. W&Z is zich ervan bewust dat de noodbrug niet voor alle gebruikers gebruiksvriendelijk is maar door beperkingen in termen van tijd en budget is het niet mogelijk om een optimalere oplossing te voorzien. Eind juni werd door W&Z gevaarsborden met onderbord 'noodbrug' geplaatst op beide oevers om gebruikers te attenderen op de situatie. W&Z betreurt dat de hond blessures heeft opgelopen.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

- 2.9 Er wordt geklaagd over de bediening van de sluis te Kerkhove. W&Z heeft in haar schrijven de klager de voorschriften toegelicht.

Klacht is ongegrond.

- 2.10 Over de uitbating jachthaven te Beernem wordt een klacht ontvangen. Uit het verslag van de VLAREM-toezichtshouder blijkt dat de klachten ongegrond zijn. De Watersportvereniging (BWSV) is in orde met de volledige milieu-en veiligheidsmaatregelen en beschikt over alle nodige attesten en vergunningen. Door de BWSV werd bevestigd dat iedereen die zijn lidgeld betaald heeft voor het jaar 2015 ook toegang krijgt om het terrein te betreden buiten de openingsuren met een badge. Wie zijn lidgeld niet betaald heeft krijgt geen toelating voor om na de openingsuren de jachthaven te betreden. Dit kan wel op afspraak. Alle leden, openbare diensten, veiligheidsdiensten, scheepvaarpolitie hebben een badge die 24/24 - 7/7 werkt. Vanop afstand kan het hekken ook geopend en gesloten worden, daarvoor hoeft er niemand aanwezig te zijn.

Klacht is ongegrond.

- 2.11 Iemand klaagt over geluidshinder door de werking van een brug. Het geluidssignaal dat in de brugkelder weerklinkt, en geluidsoverlast teweeg brengt, werd geïnstalleerd bij het op punt stellen van de veiligheidsvoorzieningen. Er wordt gezocht naar een minder storend geluidssignaal dat voldoet aan de veiligheidsvoorschriften.

Klacht is deels gegrond en niet opgelost.

3. Klachten m.b.t. groenonderhoud e.d. (5):

- 3.1 Er wordt een klacht ontvangen over de aanwezigheid van knijten ter hoogte van de Zeeschelde tussen Gentbrugge en Melle. W&Z meldt dat een duurzame oplossing wordt uitgewerkt (project sluis te Heusden). De klager kan contact opnemen met de gezondheidsdienst van de stad Gent.

Klacht is gegrond en niet opgelost.

- 3.2 Een klacht wordt ontvangen over de aanwezigheid van doornplanten langs het jaagpad te Langdorp. Naar aanleiding van deze klacht is de sectorverantwoordelijke met iemand van het Agentschap voor Natuur en Bos ter plaatse geweest. De planten werden verwijderd.

Klacht is gegrond en opgelost.

- 3.3 Er wordt geklaagd over gras en modder op het jaagpad te Melle. Omwille van weersomstandigheden is tijdens de maaierwerken inderdaad overtollig gras en modder op het jaagpad beland. De aannemer zal daarom borstelen.

Klacht is gegrond en opgelost.

- 3.4 Er werd tevens een tweede klacht ontvangen over gras en modder op het jaagpad te Melle (zie punt 3.3).

Klacht is gegrond en opgelost.

- 3.5 Er wordt geklaagd over de onveilige situatie voor fietsers ten gevolge van snoeihout op het jaagpad. Om onveilige situaties maximaal te proberen te voorkomen wordt de groenaannemer aangemaand om sneller over te gaan tot het hakselen van het snoeihout of om te zorgen dat de kans op wegwaaien minimaal is.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

4. Hinder door het uitvoeren van openbare werken e.d. (6):

- 4.1 Iemand klaagt over de lange duur van de schilderwerken aan de fiets- en wandelbrug over de Beneden Nete tussen Walem en Rumst. W&Z deelt mee dat de uitvoeringstermijn van de werken 80 dagen bedraagt. De werken werden enkel stilgelegd door weerverlet.

Klacht is gegrond en opgelost.

- 4.2 Ten gevolge van werken aan de Willemsbrug te Vilvoorde werd een korte omleidingsweg voorzien naar een tijdelijke veerboot voor fietsers en voetgangers. Deze weg werd evenwel ook regelmatig gebruikt door vrachtwagens richting een verderop gelegen kaaimuur waar zandtransporten werden gelost waardoor de wegenis moeilijk berijdbaar werd. De slechte weersomstandigheden over een langere periode in combinatie met het vrachtverkeer leidde er inderdaad toe dat de wegenis er voor fietsers slecht bijlag. Er werden afspraken gemaakt met de organisator van de transporten over een alternatieve ontsluiting en over het tijdelijk verharderen van de wegenis. De situatie werd verbeterd maar bleef precair tot de wederopenstelling van de Willemsbrug.

Klacht is gegrond en deels opgelost.

- 4.3 Een tweede klacht werd ontvangen over de hinder door de werken aan de Willemsbrug te Vilvoorde, zoals toegelicht onder punt 4.2.

Klacht is gegrond en deels opgelost.

- 4.4 In het kader van de realisatie van een nieuwe woonbootzone langs het Netekanaal werden 's nachts enkele zware machines geleverd met lawaaioverlast voor de aanpalende bewoners tot gevolg. Aangezien de geleverde machines onder de categorie van bijzondere transporten vallen, dienden ze conform de regelgeving voor 6u00 ter plaatse gebracht te worden. Met de aannemer werd evenwel afgesproken om de machines na gebruik op te halen op een plaats die een heel eind verder van de bewoning is gelegen waardoor geluidsoverlast vermeden kon worden.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

- 4.5 De bewoners van de Schollebeekstraat te Lier ondervinden hinder van de losactiviteiten ter hoogte van de kaaimuur Vergrabo omdat de vrachtwagens slijk en zand verspreiden over zowel het jaagpad als hun straat. In het najaar leidt dit tot grote hoeveelheden modder op het wegdek en in droge periode tot stofhinder. De activiteiten op de private site, de plaatselijke toestand en de weersomstandigheden leiden er inderdaad toe dat het jaagpad besmeurd werd met slijk. De aanleg van een verharde weg op de site en een alternatieve losmethode zullen het probleem wellicht oplossen. In opdracht van W&Z heeft een borstelmachine de reeds aanwezige modder opgekuist.

De klacht is deels gegrond en opgelost.

- 4.6 W&Z heeft een klacht ontvangen over het gelijktijdig uitvoeren van werken aan de Erembodegembrug en de Zeebergbrug, met als gevolg dat klager dient om te rijden. W&Z verduidelijkt in haar schrijven dat de gelijktijdige uitvoering van de werken te wijten is aan een samenloop van omstandigheden.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

5. Klachten over diverse onderwerpen (1):

- 5.1 De eigenaars van het vaartuig Asdeta wachten sinds medio 2013 op de aflevering van een definitief certificaat van onderzoek. Zij krijgen steeds opnieuw een voorlopig certificaat dat slechts tijdelijk geldig is, waardoor zij vrezen om op een bepaald moment geverbaliseerd te zullen worden door de scheepvaartpolitie met een aanzienlijke boete tot gevolg. Uit onderzoek van het dossier door de cel Binnenvaartinspectie is gebleken dat het vaartuig reeds medio 2014 een lijst met opmerkingen had ontvangen waaraan tegemoet diende gekomen te worden vooraleer een definitief certificaat kon afgeleverd worden. Op het moment van de klacht was hieraan nog geen gevolg gegeven. De schipper blijft bijgevolg zelf in gebreke.

Klacht is ongegrond.

Tenslotte kan, naast bovenvermelde klachten bij W&Z zelf, nog melding worden gemaakt van een dossier waarin bij de Vlaamse Ombudsdienst in de zomer van 2015 verschillende klachten werden voorgelegd door een milieubeweging en buurtbewoners tegen het door W&Z afgesloten debiet vanuit de Gentse binnen wateren naar de stroomafwaarts gelegen Zeeschelde te Gentbrugge. Naar aanleiding hiervan heeft de ombudsman zelf contact opgenomen met W&Z teneinde dit dossier te bespreken. Er werd geconcludeerd dat W&Z dient te worden aangemoedigd om een harmonieuzere omgang te onderhouden met de verschillende verzoekers bij de ombudsman, maar dat de handelwijze (afsluiten debiet) van W&Z is ingegeven door het algemeen belang.

4.2. effectief doorgevoerde verbeteracties in 2015:

- Eind 2014 werd bij de afdeling Zeekanaal een klacht ontvangen vanwege een bedrijf dat watergebonden transport organiseert aangaande de economische schade die het gevolg was van een scheepvaartstremming van een belangrijke sluis. Alhoewel de klacht / vordering ongegrond was omdat de stremming tijdig en meermaals via de gebruikelijke kanalen was kenbaar gemaakt, heeft de afdeling Zeekanaal een tweevoudig initiatief genomen om dergelijke klachten te vermijden. Enerzijds dienen aannemers minstens 6 weken op voorhand aan te geven wanneer een stremming ingepland moet worden in het kader van hun werken en anderzijds wordt werk gemaakt van een publiek consulteerbare kalender die up-to-date wordt gehouden om de scheepvaartsector toe te laten hier ruim op voorhand rekening mee te houden. Deze maatregelen gelden als aanvulling op het principe dat stremmingen van kunstwerken op éénzelfde waterweg sowieso maximaal op elkaar afgestemd moeten worden door de projectverantwoordelijken om de hinder te beperken.

Deze maatregel situeert zich op het preventieve vlak, met name het vermijden van klachten door het verscherpen van een aantal afspraken met aannemers en het beschikbaar stellen van informatie over een langere periode.

- Naar aanleiding van een klacht bij afdeling Zeeschelde aangaande de aanwezigheid van doornplanten langs het jaagpad werd om het probleem dadelijk op te lossen een afwijking van maadata gevraagd, zoals voorzien in art. 3 van het besluit van de Vlaamse Regering van 27 juni 1984 houdende maatregelen inzake natuurbescherming op bermen. Hierdoor konden de hierboven vermelde planten onmiddellijk verwijderd worden.

Teneinde te anticiperen op deze problematiek, zal een afwijking van maadata voor doornplanten opgenomen worden in het geldende bermbeheerplan. Door deze aanpassing is vervroegd maaien mogelijk. Dit vervroegde maaien zal de aanwezigheid van deze vegetatie afremmen en zal zaadverspreiding van deze planten voorkomen.

- Om onveilige situaties ten gevolge van snoeihout op het jaagpad te voorkomen wordt de groeiaannemer aangemaand om sneller over te gaan tot het hakselen van het snoeihout of om te zorgen dat de kans op wegmaaïen minimaal is.

- Ingevolge de klacht over een geblesseerde hond door het nemen van een noodtrap werden door W&Z gevaarsborden met onderbord "noodbrug" geplaatst op beide oevers om gebruikers te attenderen op de situatie.

4.3. toekomstige verbeteracties:

- Momenteel worden klachten of verzuchtingen die geformuleerd worden via sociale media (Facebookpagina en Twitteraccount W&Z) nog niet systematisch opgevolgd. Het lijkt een interessante uitdaging om hieromtrent interne afspraken te maken tussen de Communicatiedienst en de Ombudsdienst van W&Z, met die nuance dat lang niet alle reacties op de sociale media inhoudelijk toelaten om conform de klachtenprocedure te worden behandeld, bijvoorbeeld bij gebrek aan concrete informatie over de aard en locatie van het probleem.
- Naar aanleiding van de klacht over de geluidshinder bij de werking van een brug wordt gezocht naar een minder storend geluidssignaal dat voldoet aan de veiligheidsvoorschriften.

Cultuur, Jeugd, Sport en Media

4.698 klachten

Klachtenrapportage 2015

Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport en Media

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media, BLOSO, VRM

1. Cijfergegevens

Aantal klachten per entiteit

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media	
• Stafdiensten	0
• Algemene Dienst ondersteuning en beheer	1
• afdeling Jeugd	2
• afdeling Sociaal-Cultureel Werk	0
• afdeling Kunsten	0
• afdeling Cultureel Erfgoed	0
• afdeling Media, Film en e-Cultuur	0
• afdeling Sport	0
Buitendiensten:	
• Kasteel van Gaasbeek	9
• Frans Masereel Centrum	2
• CC Voeren	5
• Alden Biesen	2

• Uitleendienst kampeermateriaal	5
Kunsten en Erfgoed (tot 1/4/2015)	0
Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen (tot 1/4/2015)	0
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)	0
Bloso	?
Vlaamse Regulator voor de Media (VRM)	0
Totaal Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport en Media	26

3. Klachtenbeeld 2015

Inhoudelijke bespreking en evaluatie van de klachten per entiteit in 2015.

Op 20 september 2013 heeft de Vlaamse Regering beslist het aantal entiteiten en adviesraden te verminderen. Sinds 1/4/2015 zijn het Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen, Kunsten en Erfgoed en het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen opgenomen in het Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media. De thematische afdelingen zijn grotendeels dezelfde gebleven.

In de rapportering over het klachtenmanagement in 2015 zijn zowel de oude entiteiten als de afdelingen van het nieuw samengestelde departement opgenomen. Klachten die te maken hebben met het hoofdbestuur van de vroegere entiteiten zijn apart vermeld.

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media

Het hoofdbestuur van het Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media heeft in 2015 geen klachten ontvangen.

Stafdiensten

De Stafdiensten van het departement hebben in 2015 geen klachten ontvangen.

Algemene Dienst ondersteuning en beheer

De Algemene Dienst ondersteuning en beheer heeft in 2015 1 klacht ontvangen.

De klacht betrof de leesbaarheid van bijlagen bij e-mails van de Vlaamse overheid op een Apple-computer. De Algemene Dienst heeft aangegeven dat de Vlaamse overheid met standaardprogramma's werkt. Het probleem valt op te lossen doordat de afzender een bepaald formaat kiest om een mail te versturen. De Algemene Dienst heeft

aangegeven dat hij de collega's zou sensibiliseren het juiste formaat te kiezen zodat de klager de mails wel kan lezen. Verder heeft de Algemene Dienst informatie verleend over tools om zip-files te lezen op een Apple-computer.

afdeling Jeugd

De afdeling Jeugd heeft in 2015 2 klachten ontvangen. Deze waren beide gericht tegen een gesubsidieerde organisatie. Omdat de contactgegevens van de klagers ontbraken en deze zich niet verder kenbaar wouden maken, zijn beide klachten onontvankelijk verklaard.

afdeling Sociaal-Cultureel Werk

De afdeling Sociaal-Cultureel Werk heeft in 2015 geen klachten ontvangen.

afdeling Kunsten

De afdeling Kunsten heeft in 2015 geen klachten ontvangen.

afdeling Cultureel Erfgoed

De afdeling Cultureel Erfgoed heeft in 2015 geen klachten ontvangen.

afdeling Media, Film en e-Cultuur

De afdeling Media, Film en e-Cultuur heeft in 2015 geen klachten ontvangen.

afdeling Sport

De afdeling Sport heeft in 2015 geen klachten ontvangen.

Buitendiensten:

Kasteel van Gaasbeek

Het Kasteel van Gaasbeek heeft in 2015 9 klachten ontvangen.

- 1 klacht over het volume van de muziek. Het Kasteel stuurde een e-mail met dank en uitleg over hoe het volume bepaald werd (rekening houdend met zowel individuele bezoekers als bezoekers in groepsverband).

- 1 groep wilde de lockers niet gebruiken voor het opbergen van de rugzakken. Een collega-sppoost heeft de groep meermaals vriendelijk verzocht de lockers toch te gebruiken. Dat is ook gebeurd.

- 4 klachten over het gebrek aan informatie over het kasteel en de collectie bij het project *Twice upon a Castle*. Het Kasteel heeft telkens bedankt voor de e-mail, de filosofie achter dit project uitgelegd, de bewezen klanttevredenheid aangehaald en aangegeven in de toekomst rekening te zullen houden met deze nood.

Er was bijkomend ook een klacht over de onvriendelijke bediening in Brasserie graaf van

Egmond. Het Kasteel heeft laten weten dat de brasserie in concessie werd gegeven en dat dit een belangrijk aandachtspunt is bij de opvolging. Daarnaast was er ook een klacht over een onzekere gids. Dit werd met de gids opgenomen.

- 1 klacht over het betalen van 2 gidsen voor een groep met minder dan 15 personen. Na onderzoek bleek dit om een interne fout te gaan en werd er 60 euro teruggestort. 1 van beide groepen had daarnaast een opmerking over de weinig enthousiaste gids. Ook dit werd met de gids in kwestie opgenomen.
- 1 klacht over een NT2-rondleiding die er in feite geen was. Dit bleek om een intern misterverstand te gaan. Het Kasteel heeft zijn excuses aangeboden, het geld teruggestort en de groep later gratis uitgenodigd als testgroep.
- 1 klacht over annulering van schoolbezoeken in het voorjaar van 2016. Het Kasteel heeft begrip getoond en ter compensatie een alternatief bezoek langs de parkgebouwen aangeboden en reductietarief in gezinsverband.

Frans Masereel Centrum

Het Frans Masereel Centrum (FMC) heeft in 2015 2 klachten ontvangen:

- In 2015 werden 3 externe gidsen ingeschakeld, die op vrijwillige basis werkten om rondleidingen te geven in het atelier en de tentoonstellingsruimte van FMC. Er is voor de gidsen een praktische opleiding voorzien in het atelier zodat ze de verschillende technieken beter kunnen begrijpen en verwoorden tijdens hun rondleidingen. Bovendien hebben ze allen de gelegenheid gekregen om zelf rondleidingen mee te volgen, om te ervaren hoe dit praktisch in zijn werk gaat.

Eén van de gidsen had meer ondersteuning verwacht vanuit het FMC voor de uitbouw van de gidsenwerking. Bovendien kwamen er klachten van alle 3 omtrent de betalingen, die volgens hen stroef verliepen, en de betaling van de km-vergoeding (fietsvergoeding) was voor hen een struikelblok. De gidsen kenden elkaar, en dit heeft er wellicht voor gezorgd dat er een kettingreactie ontstond.

Omtrent de betalingen werden ze correct vergoed en was er een duidelijke overeenkomst gemaakt dat ook de km-vergoeding in één bedrag op het einde van het jaar vergoed zou worden. Echter dit ging om een zeer klein bedrag, aangezien het een fietsvergoeding was van slechts gemiddeld 1,5 km.

Omwillen van besparingsmaatregelen, waren er wissels in opvolging van deze gidsen, wat de samenwerking niet bevorderde. Voorlopig heeft het FMC beslist geen rondleidingen meer te organiseren, zolang het centrum werkt met een verminderde bezetting.

- Het FMC ging een samenwerking aan met een curator voor een opdracht voor een tentoonstelling in het FMC in samenwerking met Z33.

De samenwerking met de curator liep vanaf het begin moeilijk, en het FMC besloot om deze stop te zetten. Aangezien de opdracht nog in een beginfase zat, is er aangeboden om 700 euro te betalen. Hiermee ging de curator niet akkoord en dreigde hij met een dagvaarding. Het FMC heeft met partner Z33 nog aangeboden om als minnelijke schikking 2.000 euro te betalen ipv de initiële aangeboden 700 euro, maar ook daar wil hij niet op ingaan.

Het bedrag van de opdracht was 4.000 euro en de curator eist de volledige som.

De juridische dienst heeft het dossier behartigt. De curator is akkoord met het voorstel tot minnelijke regeling mits betaling van een vergoeding van 4.000 euro. De Vlaamse Gemeenschap en de provincie Limburg zullen hiervan elk de helft betalen.

CC Voeren

CC Voeren heeft in 2015 geen klachten ontvangen

Alden Biesen

Alden Biesen heeft in 2015 2 klachten ontvangen:

- Een gezelschap uit Belsele bezocht op 4 juni Alden Biesen. Zij vonden dat zij in het onthaalcentrum Alden Biesen-Bilzen zeer onvriendelijk, zelfs onbeleefd, behandeld werden door de onthaalbediende. Zij waren door een dergelijke houding zo gechoqueerd dat zij hierover klacht indienden. Na onderzoek bleek dat de bewuste persoon aan de balie die dag een medewerker van de stad Bilzen was. De uitbating van het onthaalcentrum is immers een samenwerking tussen Alden Biesen en Bilzen. Dit neemt niet weg dat de negatieve publiciteit geheel op onze rekening komt.
- Een groepje bezoekers uit Zaventem was op 18 juli in Alden Biesen, waar op dat ogenblik de Elran Arabian Cup werd georganiseerd, een evenement van een externe organisator. Bij de meeste grote publieksevenementen is de parking betalend, op andere ogenblikken is die gratis. Deze bezoekers hebben aanvankelijk bij deze organisator hun beklag gedaan omdat ze voor de parking moesten betalen en daar geen bewijs voor kregen. De organisator heeft de betrokkene onmiddellijk zijn parkeerkosten terugbetaald inclusief een extra compensatie. Daarna heeft de aanklager toch nog een klacht ingediend in Alden Biesen over dit voorval.

Uitleendienst kampeermateriaal

De Uitleendienst kampeermateriaal heeft in 2015 5 klachten ontvangen.

Alle klachten betroffen reglementair aangerekende boetes:

- In 2 gevallen ging het om boetes voor het niet inleveren van alle ontleend materiaal; de boetes werden gehandhaafd.
- In 2 andere gevallen ging het om het niet respecteren van de schriftelijk overeengekomen huurperiode; de boetes voor in het ene geval het niet tijdig afhalen, in het andere geval het niet tijdig inleveren van het gehuurde materiaal werden gehandhaafd.
- Ten slotte werd een boete voor het niet afhalen van gereserveerd materiaal teruggebracht tot de (veel lagere) administratiekost. Deze gedeeltelijke kwijtschelding werd toegestaan nadat uit onderzoek bleek dat derden geen "schade" hebben geleden (buiten juli en augustus overtreft het aanbod aan tenten de vraag).

Kunsten en Erfgoed

Het hoofdbestuur van Kunsten en Erfgoed heeft in 2015 geen klachten ontvangen.

Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen

Het hoofdbestuur van het Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen heeft in 2015 geen klachten ontvangen.

Koninklijk Museum voor Schone Kusten Antwerpen (KMSKA)

Het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten heeft in 2015 geen klachten ontvangen.

Bloso

Het Agentschap Bloso heeft in 2015 ?? klachten ontvangen.

Vlaamse Regulator voor de Media (VRM)

De Vlaamse Regulator voor de Media (VRM) heeft in 2014 geen klachten ontvangen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De verschillende afdelingen/entiteiten van het Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport en Media nemen de klachten die ze ontvangen ter harte en proberen deze zo goed mogelijk op te lossen. Ze proberen ook steeds conclusies te trekken uit deze klachten en de dienstverlening naar de klant/de burger op basis daarvan te verbeteren.

Het Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media neemt het initiatief op zich om de rapporten van de verschillende entiteiten van het Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport en Media te bundelen in één klachtenrapport aan de Vlaamse Ombudsdienst.

Concrete acties Alden Biesen:

- Alden Biesen heeft het voorval aan de stad Bilzen gemeld met de vraag om de desbetreffende medewerker hierover aan te spreken. Alden Biesen heeft zich uitgebreid verontschuldigd aan het gezelschap van Belsele. Zij namen de excuses in dank aan en zouden het zeker niet laten om de site nogmaals te bezoeken.
- Na onderzoek bij de organisator van de Elran Arabian Cup betreurt deze laatste het dat aanklager zoveel ruchtbaarheid geeft aan het incident waarvoor hij ruimschoots vergoed is. Alden Biesen heeft de organisator wel gevraagd om de uitbating van de parking in de toekomst professioneler aan te pakken. Dit item zal ook in het contract

met de klant worden opgenomen. Alden Biesen heeft de aanklager hierover ingelicht en over de wijze waarop externe evenementen worden georganiseerd. Deze bezoeker was tevreden met de oplossing.

In 2015 heeft het nieuwe Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media nieuwe aanspreekpunten in de afdelingen aangeduid als gevolg van de reorganisatie, waarbij de Agentschappen Cultuur geïntegreerd zijn in het departement.



Vragenlijst voor het verslag 2015 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaamse Regulator voor de Media

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0

Agentschap Sport Vlaanderen

Klachtenrapport 2015



SPORT.
VLAANDEREN

**ARENBERGGEBOUW
ARENBERGSTRAAT 5
1000 BRUSSEL**

Februari 2016



En dit vanaf 1 januari 2016.

De nieuwe naam is een volgende logische stap in de vernieuwingsoperatie binnen het sportagentschap waar in 2014 nieuwe leidinggevenden werden aangesteld.

Samen met de Vlaamse minister van Sport werd een nieuwe visie ontwikkeld op wat een sportagentschap in de 21^{ste} eeuw moet zijn.

Het sportagentschap krijgt vanaf 1 januari 2016 daarbovenop ruimere bevoegdheden, waardoor het voor het eerst in zijn geschiedenis de one-stop-shop wordt voor alles wat sport betreft binnen de Vlaamse overheid.

In dit klachtenrapport 2015 hanteren we nog de oude naam 'Blosó'.
In het rapport 2016 zal dit worden vervangen door Sport Vlaanderen.

De klachtenbehandeling blijft hetzelfde in 2016.

KWANTITATIEVE GEGEVENS

Totaal aantal ontvangen klachten	11
Aantal onontvankelijke klachten	1
Aantal ontvankelijke klachten	10
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
gegrond	4
deels gegrond/deels ongegrond	5
ongegrond	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens de mate van verzoening	
verzoend	9
deels verzoend	2
niet verzoend	0
Verdeling van de gegronde klachten volgens de ombudsnorm	
correcte bejegening	5
goede uitvoeringspraktijk	8

1. OPDRACHTEN EN DOELPUBLIEK

Voor de analyse en het klachtenbeeld vertrekken we vanuit het takenpakket van Bloso, meer bepaald vanuit die opdrachten waardoor Bloso rechtstreeks in contact komt met haar klanten:

1. Organisatie van sportkampen en sportklassen in de Bloso-centra.
2. Uitbouw en ter beschikking stellen van de Bloso-centra aan sportfederaties, sportclubs, sportdiensten, topsporters en individuele sportbeoefenaars, onder meer voor de organisatie van trainingen, stages en wedstrijden.
3. Aanbieden en erkennen van sportkaderopleidingen via de Vlaamse Trainersschool.
4. Voeren en coördineren van de sportpromotie op Vlaams niveau.
5. Subsidiëring, begeleiding en inspectie van sportfederaties, sportdiensten en andere actoren.

Dit vrij diverse takenpakket maakt zo goed als de volledige Vlaamse bevolking tot het primaire doelpubliek van Bloso. Afhankelijk van de opdracht of het doel dat Bloso zich stelt, kunnen deeldoelgroepen worden afgelijnd. Dat kunnen de verschillende leeftijdscategorieën zijn (jongeren, volwassenen, 50-plussers, gezinnen, families...), dat kunnen bepaalde groepen sporters zijn (de georganiseerde sporters, de niet-georganiseerde sporters, de niet-sporters, de competitieporters, de recreatieve sporters...) of dat kunnen verschillende sportorganisaties zijn (sportfederaties, sportclubs, scholen, gemeentelijke en provinciale sportdiensten en sportraden...).

2. INDELING VAN DE KLACHTEN

De klachten die Bloso ontvangt worden ingedeeld in zes groepen:

1. Klachten van deelnemers aan sportpromotionele Bloso-acties
één schriftelijke klacht in 2015
2. Klachten van deelnemers aan Bloso-organisaties in de Bloso-centra
vijf schriftelijke klachten in 2015
3. Klachten van gebruikers van de Bloso-centra en andere diensten die door Bloso worden aangeboden
vier schriftelijke klachten in 2015
4. Klachten van deelnemers aan de sportkaderopleidingen van de Vlaamse Trainersschool
geen schriftelijke klachten in 2015
5. Andere klachten
geen schriftelijke klachten in 2015
6. Klachten die niet van toepassing zijn op Bloso.
één schriftelijke klacht in 2015

3. BESPREKING VAN DE INGEDIENDE KLACHTEN

We beschrijven kort de klachten die voor elke groep in 2015 bij Bloso werden ingediend.

Bij elke groep omschrijven we in een situatieschets waarover het gaat en hoe Bloso klachten binnen deze groep behandelt.

3.1 Klachten van deelnemers aan sportpromotionele Bloso-acties

Situatieschets

Elk jaar opnieuw organiseert de afdeling Sportpromotie / Kennis- en Informatiecentrum Sport sportpromotionele acties en evenementen waaraan duizenden Vlamingen deelnemen.

De meest gekende Bloso-acties zijn deze in het kader van de lopende Sportelcampagne, de Week van de Sportclub, de Vlaamse Veldloopweek voor Scholen en de Zomer Sport-promotietoer die in de maanden juli en augustus door Vlaanderen trekt. Alle acties zijn terug te vinden op de website – nu van Sport Vlaanderen - www.sport.vlaanderen.

Bloso komt tijdens deze acties en evenementen rechtstreeks in contact met de betrokken doelgroepen.

Natuurlijk verlopen deze organisaties niet voor 100% vlekkeloos en natuurlijk hebben deelnemers klachten of opmerkingen. Bloso-medewerkers krijgen deze opmerkingen en klachten te horen terwijl het evenement volop aan de gang is. Het is daarom niet mogelijk om deze mondelinge klachten te registreren en/of voor de behandeling van deze klachten een procedure uit te schrijven.

Indien Bloso-medewerkers er niet in slagen om de klachten ter plaatse op te lossen, wat zelden het geval is, dan vragen zij om de klacht schriftelijk bij Bloso in te dienen.

Uit navraag bij de afdeling Sportpromotie/Kennis- en Informatiecentrum Sport blijkt dat er uiteraard mondelinge klachten zijn geweest. Deze klachten konden echter ter plaatse worden opgelost en waren eigen aan het op dat ogenblik georganiseerde evenement of actie. Deze klachten zijn dan ook van die aard dat er geen structurele maatregelen nodig zijn om gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden.

Fundamentele opmerkingen, klachten van deelnemers, en hiaten in de organisatie kunnen wel worden opgenomen in het evaluatierapport dat na elk Bloso-evenement of --actie wordt opgesteld. Dit rapport geldt het jaar nadien als vertrekbasis voor de Bloso-organisaties.

Voor de categorie klachten van deelnemers aan een sportpromotionele actie werd in 2015 één schriftelijke klacht ontvangen.

Bespreking

Geen gezonde voeding tijdens een Bloso-evenement

Een leerkracht klaagt aan dat, tijdens een bezoek aan een Doe-aan-Sportbeurs haar leerlingen enkel chips en frisdrank konden kopen. Zij vindt het niet kunnen dat dit gebeurt op een activiteit die door Bloso wordt georganiseerd.

Deze klacht moet wat genuanceerd worden. Tijdens de DAS-beurs wordt er voor medewerkers, leerkrachten en genodigden een cafetaria voorzien. Voor de uitbating wordt een overeenkomst gesloten met een sportclub. Het is niet de bedoeling dat in de cafetaria leerlingen worden toegelaten en er werd aan de sportclub vooraf gevraagd zeker geen drank of snoep aan te bieden aan leerlingen. Diezelfde sportvereniging biedt op één plaats op de beurs frisdrank aan. De deelnemende scholen werden hiervan vooraf verwittigd. Tijdens de DAS-beurs wordt er reeds jaren een gratis waterbedeling voorzien in samenwerking met de watermaatschappij.

De opmerkingen worden door de organisatoren van de DAS-beurs ter harte genomen en in de toekomst zal hiermee rekening gehouden worden bij het opstellen van overeenkomsten met 'derden'.

Ombudsnorm: goede uitvoeringspraktijk

3.2 Klachten van deelnemers aan Bloso-organisaties in de Bloso-centra

Situatieschets

De belangrijkste Bloso-organisaties in de Bloso-centra zijn de sportkampen en de sportklassen.

Bloso organiseert in 11 Bloso-centra jaarlijks bijna 1.000 sportkampen. Aan deze sportkampen nemen elk jaar bijna 10.000 jongeren deel. De sportkampen worden georganiseerd tijdens de schoolvakanties.

Sportklassen worden georganiseerd buiten de schoolvakanties. Naast de gewone onderwijsvakken, onder leiding van de leraar-klastitularis, doen de leerlingen minimum twee uur per dag aan sport onder leiding van gediplomeerde Bloso-lesgevers. De sportklassen tellen jaarlijks meer dan 17.000 deelnemers.

Ter illustratie: de Bloso-centra tellen op jaarbasis meer dan 150.000 overnachtingen.

Elke klacht over de eigen Bloso-organisaties in de Bloso-centra wordt ernstig genomen en onderzocht. Bij een klacht over de sportinfrastructuur of de verblijfsaccommodatie wordt in overleg met de centrumverantwoordelijke nagegaan of de klacht gegrond is, en op welke manier er verbeteringen kunnen worden aangebracht. Een klacht over een Bloso-lesgever wordt altijd nauwkeurig onderzocht en besproken. Indien de klacht gegrond is, leidt dit automatisch tot een gesprek met de lesgever en een eventuele bijsturing door de sporttechnisch verantwoordelijke van het Bloso-centrum. Indien de klacht ernstig is, wordt de lesgever van de lijst geschrapt en wordt hij of zij niet meer opgeroepen voor de begeleiding van een sportkamp of een sportklas.

Bij sportkampen zoals paardrijden en zeilen worden op de laatste dag bekwaamheidsproeven afgelegd en worden brevetten toegekend. Deze brevetten geven toegang tot sportkampen in dezelfde sporttak, maar waarvoor een hogere bekwaamheidsgraad vereist is.

Klassiek - en begrijpelijk - zijn de klachten van deelnemers die op het einde van een sportkamp hun brevet niet hebben behaald: ze hebben een week lang hun best gedaan en toch resulteert dat niet in het beoogde brevet. Deze klachten worden altijd met de nodige omzichtigheid behandeld en nauwkeurig besproken met de lesgevers. Bijna altijd komt het er op neer dat deelnemers en ouders ervan moeten overtuigd worden dat de te behalen brevetten geen 'beloning' zijn maar een essentieel onderdeel zijn van een modulair opgebouwd programma waarin verschillende moeilijkheidsgraden worden

doorlopen. Terugkomen op de genomen beslissing heeft meestal geen enkele zin omdat de deelnemer dan onherroepelijk in de problemen komt wanneer hij het jaar daarna inschrijft voor een sportkamp dat hij niet aankan. Deze gegronde uitleg wordt zo goed als altijd door de indieners van de klacht aanvaard.

Bespreking

Problemen bij de on-line inschrijvingen voor de Bloso-sportkampen

Op de Bloso-website stond duidelijk aangegeven dat de inschrijvingen voor de Bloso-sportkampen van start gingen op 20 januari tussen 9.00 en 10.00 uur. Door de massale toevloed op de website was een crash van het systeem onvermijdelijk waardoor aangemelde gebruikers werden afgebroken en in een wachtrij werden geplaatst. Zij dienden de ganse procedure opnieuw te doorlopen wat als onbegrijpelijk, frustrerend en tijdsverlies werd ervaren.

Via de eigen infokanalen, via de Vlaamse Ombudsdienst, via 1700... werden hiervoor verschillende, begrijpelijke, klachten ingediend. Bloso heeft hierna volgende maatregelen genomen:

- Uiteraard werd zo vlug mogelijk begonnen met het herstel van de inschrijvingsmodule
- Alle aanmeldingen werden afgebroken
- Via een webpagina werd het volgende meegedeeld
 - ° de inschrijvingen werden stopgezet tot het herstel van de inschrijvingsmodule
 - ° het totaalpakket van de sportkampen waarvoor kon worden ingeschreven werd opgesplitst in twee pakketten met telkens de drukst bezette sportkampen, namelijk de ruitersportkampen en de watersportkampen. Beide pakketten werden dan telkens aangevuld met het resterende aanbod, om zo tot twee evenwaardige pakketten te komen. De data waarop voor elk pakket de inschrijvingen van start gingen werden op de webpagina meegedeeld.

Op die manier werd in de toestroom aan inschrijvingen minstens gehalveerd en deden zich geen noemenswaardige problemen meer voor.

Ter info: In januari 2016 werden bij het opstarten van de inschrijvingen dezelfde maatregelen genomen. De inschrijvingen verliepen vlekkeloos.

Misverstanden tijdens een schoolsportdag

Bij de organisatie van een schoolsportdag begrijpt een leraar niet waarom er geen kleedkamers ter beschikking werden gesteld, hoewel er volgens hem verschillende kleedkamers vrij waren. Hij klaagt ook aan waarom hij geen bevestiging kan krijgen voor de reservatie van zijn schoolsportdag in september 2016. Hij stuurt hiervoor een e-mail naar het Bloso-centrum. In beide gevallen legt hij de schuld bij de baliemedewerker, die zo zegt hij, onvriendelijk was.

De klacht wordt onderzocht door de afdeling Centra. In beide gevallen blijkt het om een communicatiefout te gaan. Kleedkamers zitten niet standaard in het pakket bij een reservatie van een schoolsportdag, maar moeten afzonderlijk aangevraagd worden. In de toekomst zal er bij de reservatie van een event uitdrukkelijk gevraagd worden of er kleedkamers nodig zijn. Als de medewerker beweert dat er geen kleedkamers vrij zijn, dan is er geen reden om daar aan te twijfelen, ook al is dat blijkbaar zo. Er moeten altijd een aantal kleedkamers vrij gehouden worden voor individuele en occasionele

gebruikers (klimmers, squash...). De medewerker werd aangesproken op zijn onvriendelijk gedrag, maar een beoordeling is moeilijk. Alleszins werden verontschuldiging en aangeboden indien dit het geval was.

De schoolsportdag kan wel degelijk doorgaan in september 2016, maar op het ogenblik van de aanvraag kon onmogelijk worden uitgemaakt welke sportaccommodatie de school dan kan gebruiken. Dit wordt pas duidelijk bij het opstellen van het sportprogramma in juni 2016.

De klager werd hiervan op de hoogte gebracht en is tevreden met de mogelijkheid om zijn sportdag in 2016 te kunnen organiseren.

Ombudsnorm: correcte bejegening en goede uitvoeringspraktijk.

Agressie tijdens een sportkamp zeilen

Ouders melden een niet aanvaardbare vorm van agressie tegenover hun dochters van één van de deelnemers aan een sportkamp zeilen.

Na onderzoek werd geoordeeld dat een dergelijke vorm van agressie niet kan worden getolereerd tijdens een Bloso-sportkamp. De ouders van de deelnemer worden aangesproken op het gedrag van hun zoon.

Ombudsnorm: correcte bejegening.

Pestgedrag tijdens een sportkamp eventing

Ouders van een deelnemster aan een sportkamp eventing klagen het pestgedrag van een aantal jongens tegenover hun dochter aan. Ook vinden ze het niet kunnen dat op een kamer van zes meisjes nog eens een extra bed werd bijgezet voor hun dochter.

Bij navraag blijkt dat de kampleider, noch de andere monitoren op de hoogte waren van het pestgedrag. De betrokken deelnemster heeft hierover niets gemeld, ook niet toen de kampleider ervoor zorgde dat zij door andere kinderen mee op sleeptouw werd genomen tijdens de randactiviteiten. Hij had gemerkt dat zij daar niet echt aan meedeed.

De Bloso-kampleiders besteden bij de verwelcoming van de kinderen extra aandacht aan pestgedrag. Pestgedrag wordt niet geduld tijdens een Bloso-sportkamp en de kinderen kunnen dit steeds melden als het wel gebeurt.

Wat de kamerindeling betreft blijkt dat de deelnemster zelf heeft gevraagd om een extra bed in de kamer te zetten, zodat ze bij haar vriendinnen kon slapen.

Ombudsnorm: correcte bejegening, goede uitvoeringspraktijk.

Geen brevet na een sportkamp paardrijden

Een familie betwist het niet behalen van een brevet na een sportkamp paardrijden en dient hierover een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst. Een tweede familie dient dezelfde klacht in bij 'Consumenten Krediet'. In beide klachten worden eveneens de betalingen voor het sportkamp, het juryproces, de juryleden en de centrum-verantwoordelijke in vraag gesteld.

De deelnemers aan een ruitersportkamp moeten voldoen aan een zeer duidelijke norm om aan de brevettenafname op het einde van een sportkamp te mogen meedoen. Deze norm staat duidelijk omschreven op de Bloso-website en in de brochure Bloso-sportkampen.

Na onderzoek blijkt dat het juryproces correct werd toegepast en dat noch de juryleden,

noch de centrumverantwoordelijke hierbij in de fout zijn gegaan. De aantijgingen die tegen hen in de klacht werden gesteld kunnen weerlegd worden. Wat de betalingen betreft kan eveneens aangetoond worden dat het correcte bedrag werden gevraagd voor het volgen van een 'externe' deelname aan een Bloso-ruitersportkamp. In de brochure staat duidelijk omschreven wat dat inhoudt.

Het antwoord op de klacht werd zowel aan de Vlaamse Ombudsdienst als aan 'Consumenten Krediet' bezorgd.

Ombudsnorm: correcte bejegening.

3.3 Klachten van gebruikers van de Bloso-centra en andere diensten die door Bloso worden aangeboden

Situatieschets

Naast de eigen Bloso-organisaties worden de Bloso-centra gebruikt voor de organisatie van sportweekends, trainingen en stages voor binnenlandse en buitenlandse atleten, sportcursussen, schoolsportdagen... De sportinfrastructuur van de Bloso-centra staat ook ter beschikking van de plaatselijke bevolking, clubs en verenigingen. De Bloso-centra worden verder ook gebruikt voor de organisatie van Vlaamse, nationale en internationale wedstrijden en evenementen.

Klachten over het gebruik van sportinfrastructuur in de Bloso-centra beperken zich veelal tot meldingen. De centrumverantwoordelijken waken er over dat hieraan onmiddellijk gevolg wordt gegeven, zodat meldingen niet uitgroeien tot klachten. Het wegwerken van de vastgestelde tekortkomingen leidt tot een beter functioneren van het Bloso-centrum.

Onder deze categorie worden ook de klachten opgenomen over diensten die door Bloso worden aangeboden, waaronder fit-o-meters, loopomlopen, lesgevers, uitlenen van sportmateriaal ed. Alle diensten die Bloso aanbiedt zijn terug te vinden op de website – nu van Sport Vlaanderen - www.sport.vlaanderen onder 'Sport Vlaanderen biedt aan'.

Bespreking

Loslopende honden en verkeerd geparkeerde wagens.

Een man maakt regelmatig een wandelingetje met zijn hond op een Bloso-centrum, waar het verplicht is te wandelen met aangelijnde honden en waar het verboden is om wagens te parkeren buiten de daarvoor voorziene zone. Tijdens zijn wandeling, zijn eigen hond is correct aangelijnd, wordt hij aangevallen door een loslopende hond. De eigenaar van deze hond is nergens te bespeuren. Zijn eigen, nog jonge, hond schrikt hevig. Uiteindelijk blijkt de eigenaar bij zijn, bovendien fout geparkeerde, wagen te zijn.

De centrumverantwoordelijke slaagt erin om de betrokken persoon te identificeren en wijst hem erop dat zijn gedrag onaanvaardbaar is. Auto's horen op de parking te staan en honden moeten aangelijnd blijven. Bij een volgend dergelijk voorval zal hem de toegang tot het Bloso-centrum worden ontzegd.

Ombudsnorm: goede uitvoeringspraktijk.

Ongenoegen bij het ontlenen van gratis sportmateriaal.

Een ontleners van gratis sportmateriaal uit zijn ongenoegen. Al drie jaar vraagt hij voor zijn vereniging grote puzzelmatten voor indoorgebruik aan, en dit voor een periode van drie maanden. Telkens krijgt hij te horen dat het gevraagde materiaal niet voorradig is en krijgt hij in de plaats buitenmatten mee. Meestal zijn die bevuild, ook al brengt hij die matten elk jaar netjes terug. Hij klaagt aan dat een flexibel beheer van het sportmateriaal in de uitleendienst blijkbaar moeilijk is en dat bovendien de technische medewerkers hem alles behalve respectvol hebben behandeld.

De klacht kan worden opgedeeld in:

1. Een weinig respectvolle behandeling.

Wat het onrespectvol behandelen betreft, wordt na onderzoek geen aantoonbaar bewijs gevonden. De verklaringen van het betrokken personeel wijzen zelfs het tegendeel aan. Nog hun verklaringen, noch deze van de klager kunnen onderbouwd worden. Toch wordt in het antwoord verontschuldigen aangeboden mocht de klager zich onheus behandeld gevoeld hebben.

2. Een weinig flexibel beheer.

Bloso kan onmogelijk sportmateriaal uitlenen voor een lange periode aan de meer dan 20.000 sportclubs in Vlaanderen. In principe wordt sportmateriaal enkel uitgeleend over een periode van drie maanden aan 'startende verenigingen' dit wil zeggen, in het eerste jaar van hun bestaan. Daarna dienen zij zelf in te staan voor hun sportmateriaal of kunnen ze sportmateriaal bij Bloso ontlenen voor een kortere periode. In functie van het beschikbaar materiaal wordt het begrip 'startende vereniging' flexibel toegepast en kunnen zij – om die clubs zo goed mogelijk verder te helpen – toch meerdere jaren na elkaar materiaal uitlenen over een langere periode. Aan de klager wordt meegedeeld dat hij reeds meerdere jaren geniet van deze flexibele vorm van beheer.

3. Reeds drie jaar vuile outdoormatten.

Dit is niet correct. Minstens de eerste keer had de ontleners volwaardige propere indoormatten moeten krijgen. De verantwoordelijke heeft de vergissing begaan om in het kader van zijn dienstverlenende opdracht de klager verder te helpen met outdoormatten, ten koste van de kwaliteit die nu door de klager – terecht – in vraag wordt gesteld. Aan de verantwoordelijke wordt gevraagd om voortaan strenger toe te zien op de kwaliteit van het ontleende materiaal, ook al gaat dat ten koste van de dienstverlening.

Ombudsnorm: correcte bejegening en goede uitvoeringspraktijk.

Overlast bij een mountainbikeparcours (1)

Een buurtbewoner klaagt over overlast door het aangelegde mountainbikeparcours in zijn wijk. Het pad wordt ook gebruikt door paarden en menbers, en, sinds kort ook door motorcrossers.

Bloso ondersteunt de aanleg van mountainbikeparcours en stippelt, in samenspraak met het Agentschap Natuur en Bos en de betrokken gemeente(n) het parcours uit. Praktisch voorziet Bloso in de uitwerking van de stafkaart, het startbord en de bewegwijzering van het parcours. Zowel op het startbord als op de stafkaarten wordt de mountainbikers gevraagd respect te hebben voor de natuur en voor de omgeving.

Eenmaal het parcours geopend is de gemeente verantwoordelijk voor de exploitatie van het mountainbikeparcours. De klacht werd daarom doorgestuurd naar de sportdienst

van de betrokken gemeente. Deze deelt de klager mee dat het uitgestippelde traject voor 100% langs openbare wegen loopt en dat alle vergunningen in orde zijn.

De passage van ruiters en menners zal, na de opening in juni, eerder occasioneel zijn. Wat de motorcrossers betreft wordt het probleem voorgelegd aan het gemeentebestuur met het voorstel een verbodsbord voor gemotoriseerd vervoer te plaatsen.

Ombudsnorm: goede uitvoeringspraktijk.

Overlast bij een mountainbikeparcours

Bij georganiseerde MTB-toertochten gebruiken de mountainbikers niet alleen het fietspad, maar ook de stoep van een bewoner langs een mountainbikeparcours. Na de doortocht van de mountainbikers ligt zijn stoep er telkens erg vuil bij en kan hij beginnen aan de opkuis. Hij klaagt dit aan bij Bloso.

Bij deze klacht horen dezelfde bepalingen als bij de vorige klacht.

Bloso heeft de klacht doorgestuurd aan Falos, de koepelorganisatie waarbij de wielersclubs die de toertochten organiseren zijn aangesloten. In zijn antwoord verbindt Falos zich ertoe om alle bij hun aangesloten clubs aan te spreken om hiervoor aandacht te hebben. In het draaiboek voor het organiseren van toertochten dat elk jaar ter beschikking wordt gesteld van de wielersclubs zal Falos deze specifieke problematiek toevoegen. Het antwoord van Falos werd door Bloso overgemaakt aan de klager.

Ombudsnorm: onheuse uitvoeringspraktijk.

3.4 Klachten van deelnemers aan de sportkaderopleidingen van de Vlaamse Trainersschool - VTS

Situatieschets

De missie van de Vlaamse Trainersschool (VTS) is zo veel mogelijk trainers, sportbegeleiders en clubbestuurders zo goed mogelijk op te leiden.

Hiervoor organiseert én erkent de VTS sporttakgerichte, beroepsgerichte, begeleidingsgerichte en aanvullende opleidingen en bijscholingen. Een team van experts bewaakt de kwaliteit en de toegankelijkheid van de aangeboden opleidingen.

De Vlaamse Trainersschool organiseerde in 2015 zelf 1.180 module-organisaties (een cursus kan bestaan uit verschillende modules) en erkende 350 module-organisaties die door derden werden georganiseerd. De modules die door de VTS werden georganiseerd telden 22.917 inschrijvingen. 4.300 deelnemers schreven in voor een module die door derden werd georganiseerd. In totaal werden 7.313 kwalificaties afgeleverd.

De VTS ontvangt vooral klachten waarin een examenuitslag betwist wordt. Het examenreglement van de VTS voorziet in een beroepsprocedure. Elke cursist kan gebruik maken van deze beroepsprocedure indien hij ervan overtuigd is dat hij ten onrechte niet geslaagd is voor een gevolgde opleiding. Elke cursist ontvangt bij het begin van de cursus het examenreglement en wordt van de beroepsprocedure op de hoogte gebracht.

Indien bij een klacht geen gebruik werd gemaakt van deze beroepsprocedure, dan kan in principe de klacht als onontvankelijk worden beschouwd (*). Toch zal elke klacht die aan de VTS is gericht, behandeld worden en wordt de klager, indien hij niet akkoord is met de schriftelijke uitleg, uitgenodigd voor een gesprek.

(*) Klachtdecreet van 1 juni 2001 / Hoofdstuk II / Art.9. De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen, indien ze betrekking heeft op feiten:

1° waarvoor eerder een klacht is ingediend, die volgens artikel 5 en volgende is behandeld;

2° die langer dan een jaar vóór de indiening hebben plaatsgevonden;

3° waarvoor alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridictioneel beroep aanhangig is.

Bespreking

Voor deze groep werden in 2015 geen klachten ontvangen.

3.5 Andere klachten

Situatieschets

Voor deze groep werden in 2015 geen klachten ontvangen.

3.6 Klachten die niet van toepassing zijn op Bloso

Situatieschets

Er worden klachten bij Bloso ingediend waarbij Bloso geen betrokken partij is en waarvoor de procedure niet moet worden opgestart.

- ◆ Door de grote naambekendheid van Bloso lijkt het voor de burger logisch dat alle klachten die met sport te maken hebben, moeten worden ingediend bij Bloso.
- ◆ Dikwijls behoort de materie waarover de klacht gaat niet tot de bevoegdheid van Bloso.
- ◆ Ook de Vlaamse Infolijn en de Vlaamse Ombudsdienst sturen klagers over sportmateries door naar Bloso, ook al is Bloso geen betrokken partij.
- ◆ Aan tal van organisaties en evenementen verleent Bloso logistieke steun, maar dat betekent niet dat het de organisator is van deze evenementen. Klachten hierover moeten dan ook niet bij Bloso worden ingediend.
- ◆ Hetzelfde geldt voor organisaties die doorgaan in de Bloso-centra. Ook hier moeten klachten worden gericht naar de feitelijke organisator.

In deze gevallen fungeert Bloso als doorgeefluik en wordt de klager verwittigd bij wie hij zijn klacht kan indienen.

Bloso ontvangt ook klachten tegen Vlaamse sportfederaties. De afdeling Subsidiëring van Bloso controleert of de klacht betrekking heeft op de voorwaarden gesteld in het decreet van 13 juli 2001 houdende de erkenning en subsidiëring van de Vlaamse sportfederaties. Enkel indien de klacht aantoonde dat aan deze voorwaarden niet voldaan is, kan Bloso optreden. In alle andere gevallen kan Bloso als Vlaamse sportadministratie niet tussenkomen in de interne werking van een sportfederatie. Dit is de vrijheid van een vzw-structuur, waar het de algemene vergadering van de sportfederatie is die het gevoerde beleid van die sportfederatie al dan niet goedkeurt. Bloso speelt de klacht wel door aan de betrokken sportfederatie en probeert, indien nodig, een bemiddelende rol te spelen bij het behandelen van de klacht tussen klager en sportfederatie.

Bespreking

Klacht over een sportkamp georganiseerd door Sporta

Twee partijen dienden een klacht in tegen de sportfederatie Sporta. Hun dochters namen deel aan een sportkamp paardrijden waar er volgens hen heel wat onregelmatigheden waren gebeurd met één van de monitoren. De klacht wordt ook bezorgd aan de Vlaamse Ombudsdienst die Bloso telefonisch vraagt of Bloso hiermee iets te maken heeft (zie situatieschets hierboven).

De Bloso-inspecteur die tijdens het betrokken sportkamp aanwezig is geweest meldt dat alles goed verlopen is en dat de betrokken lesgeefster al jaren een gekende persoon en een vaste waarde is voor deze sportkampen.

Na bemiddeling door Bloso zijn beide partijen ontvangen door Sporta, waarbij één van beide na het gesprek begrip heeft getoond voor de misverstanden. De andere partij werd gevraagd of zij nogmaals een bemiddeling wenste met Sporta, maar van die partij werd achteraf niets meer vernomen.

4. HET BLOSO-KLACHTENBEELD

Het takenpakket van Bloso is zeer divers, het doelpubliek van Bloso is zeer divers, het klachtenbeeld van Bloso is dat ook.

Klachten die bij Bloso toekomen gaan zelden over één bepaald aspect in een procedure of van een organisatie waardoor structurele tekortkomingen aan het licht komen. In praktisch alle gevallen is de reden van de klacht eigen aan de organisatie of het evenement op dat ogenblik. De reden van de klachten zijn dan meestal ook dat de klagers zich onheus behandeld of bejegend voelen. De klachten kunnen doorgaans vrij makkelijk en direct worden opgelost.

Administratieve fouten die worden gevonden na het indienen van een klacht en klachten die het gevolg zijn van een foutieve of slechte praktijkuitvoering, worden onmiddellijk aan de betrokken Bloso-personeelsleden gemeld met de vraag hier op te letten en de fouten in de toekomst te vermijden.

Bloso doet er alles aan om ook met deze klachten en opmerkingen rekening te houden. Zo wordt elk evenement of elke organisatie gevolgd door een evaluatievergadering met alle betrokken actoren. Opmerkingen van deelnemers worden hier besproken en in het evaluatieverslag opgenomen. Dit evaluatieverslag maakt integraal deel uit van het draaiboek van de organisatie het jaar nadien.

Na een sportkamp kunnen zowel deelnemers als ouders een evaluatieformulier invullen. Met deze opmerkingen wordt rekening gehouden bij de organisatie van volgende sportkampen en bij de evaluatie van de monitoren.

De Vlaamse Trainersschool doet jaarlijks onderzoek naar de integrale kwaliteitszorg (IKZ) van de door haar georganiseerde sportkaderopleidingen. De IKZ-bevragingen meten de kwaliteit van de cursusorganisaties en de tevredenheid van de cursisten over een aantal kwaliteitsbepalende topics van de VTS-opleidingen. Daarvan wordt jaarlijks een syntheserapport gemaakt.



KLACHTENRAPPORT 2015

Klachtenrapportering 2015

Alles was anders

De VRT-klantendienst diende zich aan als een doodgewoon jaar op het gebied van klachten. Het jaar diende zich aan als “heel gewoon”, er stonden immers geen grote gebeurtenissen op de planning, zoals verkiezingen en sportevenementen, die extra klachten zouden kunnen genereren. Niets was minder waar. Het werd net geen record, maar nooit eerder ontvingen we zoveel klachten en klantcontacten als gevolg van het maatschappelijke klimaat. Ondanks alle mogelijke inspanningen voor een correct en efficiënt klachtenbeleid, ondanks de proactieve aanpak, was de klachtenstroom onvermijdelijk.

2015 was het jaar van de angst

De meest stijgende groep klachten en klantcontacten, zien we bij de nieuwsdienst en de daaraan gelinkte programmering bij de tv-netten. 2015 zorgde voor een golf van angst bij vele burgers en dat heeft zich vertaald in veel klachten, die niet altijd gegrond waren. Vanaf Charlie Hebdo op 7 januari 2015 in Parijs tot de aanslag op de Bataclan op 13 november 2015 in Parijs, werd de nieuwsinformatie gedomineerd door gebeurtenissen die niet-ver-van-mijn-bed plaatsvonden. Daarnaast liep de vluchtelingenstroom vanuit het Midden-Oosten naar Europa als een rode draad door heel het jaar. Een cocktail die voor veel bezorgdheid en angst zorgde en kritiek genereerde over de “gekleurde aanpak” van de nieuwsdienst en de “overdreven aandacht” voor de gebeurtenissen. Voor anderen was het net een aanzet om zich actief te engageren. Die burgers hadden dan weer hogere verwachtingen over de berichtgeving van de openbare omroep.

VRT luistert naar haar klanten

“De mediagebruiker op de eerste plaats”, het is een waarde die de VRT al lang hoog in het vaandel draagt, en die ze mede door de klantendienst en de klachtenrapportering tot vandaag nog steeds in de praktijk blijft omzetten. Nooit heeft de burger zoveel van zich laten horen als in 2015 en nooit heeft de VRT zoveel geluisterd naar de burger als in 2015. Op basis van de gerapporteerde klachten en reacties van de mediagebruiker, werden het aanbod en de programmering in 2015 aangepast en stuurde de directie beleidsbeslissingen bij op maat van de mediagebruikers.

Rapportering als basis voor verbeteringstrajecten

Alle klantcontacten die de VRT bereiken via de verschillende platformen, worden individueel beantwoord. Klachten worden grondig onderzocht en besproken met de betrokken diensten en medewerkers. Dagelijks rapporteert de klachtencoördinator aan alle betrokkenen en worden processen in gang gezet om, enerzijds snelle oplossingen aan te bieden voor occasionele klachten en anderzijds structurele problemen op langere termijn aan te pakken.

Kwaliteit drijft boven

In heel de aanpak rond klachten en klanten blijft kwaliteit primeren. Het is de taak van de openbare omroep om het goede voorbeeld te geven en de beste te zijn. Zowel intern als extern onderhoudt de klantendienst nauw contact met alle diensten, collega's, productiehuisen, enz. om het belang van

een goede klachtenbehandeling onder de aandacht te houden. Deze aanpak wordt al meerdere jaren gehanteerd en is een werk van lange adem, maar werpt uiteindelijk kwaliteitsvolle vruchten af in de vorm van een mentaliteitsverandering in heel de organisatie.

Klachten zijn van iedereen

Klachten vormen een opportuniteit om het beter te doen. Die boodschap draagt de klantendienst met de rapportering en de bespreking van klachten uit in heel de organisatie. Daarmee worden alle collega's betrokken partij en aangespoord om te leren uit klachten en dat werkt. De betrokkenheid groeit, en de proactieve aanpak van de klantendienst wordt overgenomen door collega's van andere diensten die op hun beurt nu de klantendienst betrekken van bij het begin van nieuwe projecten. De klantendienst biedt met zijn ervaring een meerwaarde door van bij het denkproces van nieuwe projecten de plaats van de burger te vertegenwoordigen. Dit draagt bij tot een meer succesvolle start van nieuwe projecten.

Rapporteren blijft een belangrijke basis

Elke ochtend worden alle klachten door de klachtencoördinator gerapporteerd. Ze onderzoekt de klachten en bespreekt ze met de betrokken diensten/productiehuizen. Mogelijke actiepunten worden opgestart om meerdere klachten te vermijden. Voor occasionele klachten wordt meteen naar een oplossing gezocht. Voor structurele klachten wordt een stappenplan uitgewerkt met tussentijdse evaluaties en rapporteringen aan de directie en/of door de directie aangestelde personen over de stand van zaken.

Gefaseerde klachtenbehandeling

Bij de klantendienst zijn permanent twee mensen bezig met het behandelen van klachten, zowel telefonisch als schriftelijk. Hierdoor is de continuïteit verzekerd en lukt het om een groot deel van de klachten binnen de 24 uur te verwerken.

Voor klachten die meer onderzoek en doorgedreven overleg vragen, wordt ernaar gestreefd om binnen de week een antwoord/oplossing te formuleren.

Klachten waarvoor we op korte termijn geen oplossing kunnen bieden, wordt een voorlopig antwoord geformuleerd en volgt op langere termijn een tweede en meestal definitief antwoord.

Klachtenbehandeling is teamwork

De klachtencoördinator betreft zoveel mogelijk afdelingen bij haar werking. Naast de dagelijkse sporadische contacten, is er wekelijks een vast overlegmoment met de manager beroepsethiek, samen met de voorzitter van de programmacharterraad, het hoofd van de juridische dienst en een vertrouwenspersoon.

Klachtcases worden door de manager beroepsethiek meegenomen naar interne en externe workshops voor de opleiding en bewustmaking van programmamakers in de omgang met beroepsethische waarden.

Er is maandelijks overleg met de collega's van de dienst technologie die de klantendienst proactief betrekken bij nieuwe projecten. Doelstelling hiervan is om de ervaring van de klantendienst aan te wenden als de "klant" die mee denkt en kijkt en suggesties aanreikt om een zo groot mogelijk klantcomfort te kunnen bieden van bij de start van een nieuw project.

Bij tijdelijke projecten werkt de klantendienst ondersteunend voor de collega's van alle afdelingen. In 2015 heeft de klantendienst bv. support geboden tijdens de warmste week voor de collega's van Studio Brussel en de collega's van de nieuwsdienst, die een grootschalig project ten voordele van Music for Life op het getouw hadden gezet.

Wanneer klachten komen bovendrijven bij het monitoren van sociale media, neemt de klachtencoördinator contact op met de betrokken dienst om tot een gezamenlijke efficiënte aanpak van het probleem dat zich stelt, te komen.

Sterke resultaatgerichte aanpak

In 2015 leverde de klantendienst van de VRT onverminderd inspanningen om de vooropgestelde resultaten te bekomen:

- De klachtencoördinator bleef de bepalingen van het Klachtendecreet en het Charter voor klantvriendelijkheid onverminderd naleven en deed zelfs beter. De gemiddelde doorlooptijd voor het behandelen van klantcontacten en klachten, bedraagt amper een dag. Slechts 4 klachten werden niet binnen de vooropgestelde termijn van 45 dagen behandeld. Oorzaak hiervan waren vakantieperiodes en lange afwezigheden van personen die betrokken waren bij het onderzoek van een klacht.
- Op 27 oktober 2015 was de VRT gastvrouw voor de organisatie van een netwerkdag voor klachtencoördinatoren van de Vlaamse overheid. Tijdens die dag werden gastsprekers uitgenodigd van B-post en van de Vlaamse 1700-lijn en lichtte de VRT zelf haar werking toe rond klachten. De klachtencoördinator gaf een praktijkvoorbeeld uit het Klachtenrapport van 2014 rond het EPG-dossier mee. De manager beroepsethiek van de VRT lichtte toe hoe klachten als basis kunnen dienen om workshops te geven aan de collega's van productie en media, zowel intern als extern. Daarnaast kregen een 70-tal aanwezigen een rondleiding achter de schermen van de VRT en was er ruimte om te netwerken.
- Ook in de klantcontactwereld in de privésector blijft de klachtencoördinator van de VRT zich actief inzetten om haar missie rond klachtenbehandeling en kwaliteitsverbetering uit te dragen tijdens netwerkdagen, congressen, servicetraining, enz. In 2015 was de klachtencoördinator aanwezig op een 10-tal externe evenementen in de privésector.
- Op het gebied van de sociale media heeft de klantendienst onderzocht welke aanpak het meest efficiënt zou zijn en waar de mediagebruiker het meest gebaat bij zou zijn, los van de klachtenprocedure. De klantendienst startte met een eigen account en reageert op relevante vragen en suggesties. Een team van vijf mensen, waaronder collega's van corporate communicatie, volgt de sociale media en houdt mekaar op de hoogte in een whatsapp groep. Aan klagers via de sociale media wordt de weg naar de klachtenprocedure uitgelegd.
- In 2015 is de dienst Line Extensions, dat is een afgeleide dienst voor commerciële activiteiten, met betrekking tot VRT-producten, gestart met een online Mediaboetiek, een webshop die beschikbaar is via de verschillende websites van de VRT. De klantendienst was hierbij proactief betrokken om klachten te vermijden. Daarnaast hebben de klantendienst en de klachtencoördinator hun kennis en ervaring met de collega's van Line Extensions gedeeld, wat heeft geleid tot een meer mature aanpak van bij de start.
- De servicemeter van de Vlaamse ombudsman werd intern besproken met de VRT-directie, die volledig akkoord ging met de toepassing ervan. Wanneer we de verschillende punten van de

servicemeter in de praktijk meten, stellen we vast dat de VRT heel ver staat in de toepassing ervan.

- In 2015 is gestart met een tevredenheidsonderzoek van de klanten. Elke burger die een vraag stelt, een suggestie doet of een klacht formuleert, ontvangt samen met het antwoord een weblink, die de mogelijkheid biedt om enkele vragen te beantwoorden over de kwaliteit van de klanten- en klachtenbehandeling. Doelstelling is om hieruit te leren en in de mate van het mogelijk rekening te houden met de opmerkingen van de mediagebruiker. Met occasionele klachten werd zoveel mogelijk rekening gehouden om zo snel mogelijk een oplossing te bieden. De tool bevat een schat aan informatie over wat de burger vindt van het VRT-aanbod en haar werking. In de toekomst zal de klantendienst deze informatie grondig analyseren.
- Het klachtenbeheersysteem van de VRT blijft door de Interne Audit van de Vlaamse Administratie (IAVA) nog steeds als goede praktijk bestempeld. De analyses van de interne audit wijzen aan dat de VRT met haar klachtenbeheerproces en het bijhorende informatiesysteem tot de besten behoort omdat er voortdurend aan verbeteringstrajecten wordt gewerkt.
- Het klantcontactsysteem onderging in 2015 een eerste fase van een upgrade die ingrijpende wijzigingen als gevolg had voor de analyse-interpretaties en voor de behandelingsmethode van klantcontacten. De tweede fase volgt in 2016 en zal een bijkomende opleiding voor alle betrokken medewerkers tot gevolg hebben. Ook hiervoor zal de klantendienst support bieden.
- Het klachtenrapport werd door de klachtencoördinator toegelicht aan de directie die dit nauwgezet heeft opgevolgd met tussentijdse evaluaties van verbeteringstrajecten. Zo wordt het EPG-dossier, dat is de Elektronische Programma Gids, op dit ogenblik nog steeds opgevolgd tot heel het verbeteringstraject volledig is gerealiseerd.
- Ter bevordering van de klantbeleving heeft de klantendienst n.a.v. de Dag van de klant een evenement georganiseerd waarbij klagers een hele dag letterlijk in de bloemetjes zijn gezet met een brunch, een rondleiding, een torenbezoek,... Er was face tot face contact met de klagers die de VRT die dag hebben verlaten als de grootste ambassadeurs van de openbare omroep.
- Ook in 2015 bleef de klantendienst intern haar missie uitdragen door de bewustmaking van haar bestaan bij de collega's van heel de VRT, in de vorm van allerlei acties ten voordele van goede doelen. Zo werkte de klantendienst intern een activiteit uit ten voordele van Kom op tegen Kanker en ten voordele van Music for Life. Hierover werd intern gecommuniceerd via het intranet en er werd massaal aan deelgenomen door de collega's.

Prioriteit voor integriteit

In 2015 is het integriteitsbeleid in de praktijk omgezet. Medewerkers die integriteitsinbreuken opmerken, kunnen dit melden bij hun leidinggevende. Geeft dat geen resultaat, dan kan de medewerker een vertrouwelijke melding doen via de vertrouwenspersonen en de integriteitscoördinator. In 2015 werden 12 personen in de organisatie aangesteld als "vertrouwenspersonen". Een belangrijke voorwaarde om als vertrouwenspersoon te kunnen worden aangesteld is, dat men geen leidinggevende mag zijn, wat drempelverlagend werkt voor de melder. Alle interne en externe meldingen worden geregistreerd in hetzelfde systeem als dat van de klachtenregistratie.

Tweedelijnsklachten blijven beperkt

De VRT ontvangt zeer weinig tweedelijsklachten. Via het Kabinet van de Vlaamse minister van Media ontvingen we enkele tientallen klachten. Het overgrote deel van deze klachten had de VRT al eerder rechtstreeks bereikt. Ook de Vlaamse Regulator voor de Media (VRM) onderzocht enkele klachten die betrekking hadden op de VRT.

Ook van de Vlaamse Ombudsman ontvingen we enkele tweedelijsklachten, die door de Vlaamse ombudsdienst zijn onderzocht. De VRT ontving wel klachten via de Ombudsman van mediagebruikers die daar rechtstreeks een klacht hadden ingediend. Ook dat aantal bleef zeer beperkt.

Met elke antwoord op een klacht wordt nog steeds een verwijzing meegegeven naar de verschillende instanties die de VRT kunnen controleren. Wanneer de mediagebruiker niet akkoord gaat met de behandeling van zijn klacht, kan die zich tot een van de controlerende organisaties wenden.

De VRT zet volgende zin consequent in elk antwoord op een klacht:

“De VRT beantwoordt klachten volgens het klachtendecreet. Als u het niet eens bent met de manier waarop de VRT deze klacht heeft afgehandeld, kunt u contact opnemen met de Vlaamse ombudsman. De VRT erkent ook de uitspraken van de Raad voor de Journalistiek, de Vlaamse regulator voor de Media en van de Jury voor Eerlijke Reclamepraktijken.”

Tweedelijsklachten nieuwsdienst

Een tweedelijsklacht die door de Vlaamse ombudsman werd onderzocht en nog steeds “hangende” is, gaat over een voorzittersdebat van politieke partijen in het zondagochtendprogramma op Eén, De Zevende Dag. Het debat vond plaats op zondag 21 juni 2015 en de Partij van de Arbeid (PvdA) was daarvoor niet uitgenodigd. De verzoekers repliceerden daarop dat de PvdA een nationale partij is en twee vertegenwoordigers heeft in een fractie van het federale parlement.

Het criterium voor de uitnodiging op het bewuste debat was “een fractie hebben” en dat met name in het Vlaams parlement of in de Nederlandstalige groep van de Kamer, wat voor de PvdA niet het geval is. De Vlaamse ombudsdienst doet de aanbeveling om altijd dezelfde criteria te hanteren. De nieuwsdienst van de VRT is het daar niet mee eens. Wanneer een debat op federaal of Vlaams niveau wordt gehouden, wil men hiervoor ook de criteria gelijkstromen met het niveau.

Los hiervan is de VRT van mening dat klachten met betrekking tot de VRT-nieuwsdienst niet onder de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsman vallen. De VRT erkent hiervoor de uitspraken van de Raad voor Journalistiek en van de VRM en is van mening dat meerdere erkende controle-organen hierover geen uitspraken of aanbevelingen kunnen doen. Dat moet gebeuren door slechts 1 controle-orgaan in geval van klachten.

De Vlaamse Ombudsdienst liet hierover aan de VRT weten dat de “bevoegdheden van de VRM en de Vlaamse Ombudsdienst geenszins wederzijds uitsluitend zijn”.

Mee met de sociale media

In het klachtenrapport van 2014 werd reeds vermeld dat de opmars van de sociale media ervoor zorgde dat er een hiaat was in de dienstverlening van de VRT-Klantendienst. Doordat we niet actief waren op deze kanalen werden de vragen en klachten die langs deze weg werden geformuleerd niet behandeld. Hoewel er reeds enkele jaren werd gemonitord op deze kanalen en we dus wel een zicht hadden op het aantal vragen en klachten via deze media was hiervoor geen procedure uitgeschreven.

In 2015 werd er door een kernteam gewerkt aan de sociale media strategie van de VRT-Klantendienst. Vooreerst werd een procedure uitgeschreven voor het behandelen van vragen en klachten via de sociale media.

Voorlopig merken we dat de behandeling van vragen en klachten via de sociale media nog wat op zich laat wachten. We plannen daarom in 2016 een verbetering van de bekendheid van de accounts door de verwijzing op te nemen in alle bestaande communicatie. Daarnaast kan er ook meer gebruik gemaakt worden van deze accounts om proactief te communiceren. Hierdoor kunnen klachten en vragen via de sociale media maar ook via de gebruikelijke weg voorkomen worden.

Aantal klachten en categorieën in 2015

Voor de rapportering worden klachten in een aantal categorieën ondergebracht. Dat geeft een duidelijker beeld van de verschillende soorten klachten en het aanbod of de dienstverlening waarop ze betrekking hebben. Hieronder zijn alle klachten ondergebracht die de VRT bereiken via de webcontacten, e-mails, telefoons en brieven.

1. Programma- en media gerelateerd	1402
2. Programmering	355
3. Technologie/transmissie	543
4. Beroepsethiek	542
5. Nieuwsdienst	717
6. VRT-corporate	19
7. Derden	78
8. Personen	328
9. Taal	146
10. Wedstrijden	132
11. Ongedefinieerd	399

Klachtenbeeld en oplossingsgerichte actie

Toelichting bij de klachten en opvallende tendensen:

1. Programma- en media gerelateerd

Een blijvende groep klachten heeft betrekking op het programma-aanbod van alle netten en merken op de verschillende mediaplatformen. In radio- en tv-programma's wordt de mediagebruiker verwezen naar andere digitale media met interactieve fora en blogs, videofilmpjes en audio. Wanneer die content niet aanwezig is, wordt dit als een gegronde klacht beschouwd. Klachten blijven niet beperkt tot een korte periode na het uitzenden van een programma. De steeds groeiende mogelijkheid tot uitgesteld kijken en luisteren, maakt dat het aantal ontvangen klachten een langere periode bestrijkt.

Het succes van sommige programma's blijft evenredig aan het aantal klachten dat we over datzelfde programma ontvangen. Dat is elk jaar het geval met Blokken. Kijkers en luisteraars geven kritiek op inhoudelijke fouten in quiz- of spelprogramma's, vooral wanneer een goed antwoord wordt afgekeurd. Wanneer het programma enkele maanden later wordt herhaald, zien we vaak dezelfde klachten terug.

Steeds meer mediagebruikers verwachten, na de uitzendingen, de beschikbaarheid van het lineaire aanbod op andere platformen. Op dit ogenblik is slechts een beperkt aanbod digitaal beschikbaar voor uitgesteld kijken in de videozone op deredactie.be, op canvas.be en op ketnet.be.

De mediagebruiker stoort zich aan de houding, kleding en uitspraken van schermgezichten en radiostemmen en in videofilmpjes op de websites. Ook de spelformules van quizprogramma's worden vaak in vraag gesteld. Vaak gaat het om meningen en volstaat een standaardantwoord, met een verwijzing naar de reactiemogelijkheden op interactieve fora.

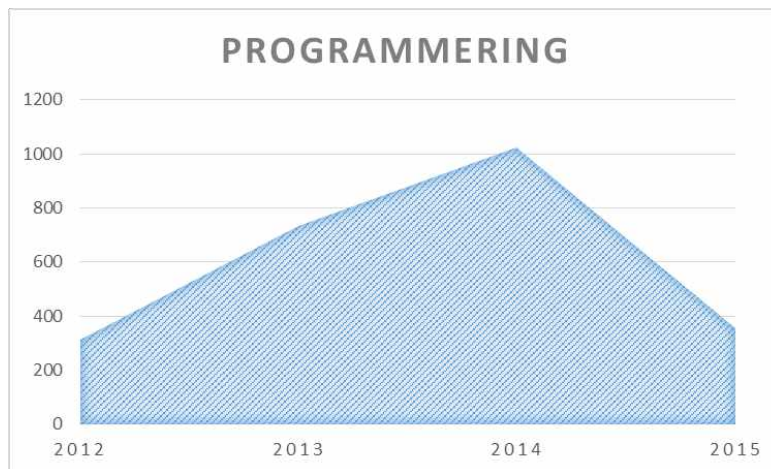


[Patrick Declercq @NoenkelPatrick](#)

Wanneer wordt die #CathLuyten samen met haar vent #FrankRaes voor eeuwig en altijd naar #ibiza gestuurd?@vrtpers @een @canvastv #echtnietok

2. Programmering

Niettegenstaande het totaal aantal programmeringsklachten is gedaald in 2015 blijft het een grote groep klachten.



De daling van het aantal klachten, moet worden gerelativeerd omdat Canvas sinds het voorjaar van 2015 overdag niet meer uitzendt. De zender start, in het kader van de besparingen, pas om 19u. Hierdoor ontvangen we sindsdien geen klachten meer over de namiddagprogrammering. De klachten over de vervangende rolkrant, bleven beperkt. De programmering van het vernieuwde Canvas stuitte echter op veel kritiek. De verschuiving van de vaste waarden Terzake en het schrappen van een kortnieuwsoverzicht stuitte op veel kritiek. In aanloop naar 2016 werd dit dan ook herbekeken.

Het grootste aantal klachten gaat over het niet respecteren van de aangekondigde uitzendtijden op Eén en Canvas waardoor opnames mislukken of programma's niet of onvolledig op de digirecorder staan, zelfs wanneer er met een marge van 15 minuten wordt geprogrammeerd. De voornaamste oorzaken hiervan zijn:

- Canvas profileert zich als een actua-gedreven zender en wil kort op de bal spelen wanneer er nieuws is. Hierdoor kunnen rechtstreekse duidingsprogramma's uitlopen of andere programma's wegvallen.
- Het tijdstip waarop een sportwedstrijd start en de duur van een wedstrijd kunnen vaak niet (lang) op voorhand geprogrammeerd worden, waardoor de programmagidsen op de verschillende mediaplatformen niet kloppen.
- Op Eén en Canvas gebeuren veel ad hoc wijzigingen die niet meer via alle media kunnen worden verspreid. De weekbladen verspreiden een programmagids die de VRT drie tot vier weken op voorhand levert. Deze informatie is vaak achterhaald.
- Het overgrote deel van de digitale kijkers programmeert via de Elektronische Programma Gids (EPG) die de distributeur aanbiedt. De input hiervoor wordt door verschillende privébedrijven geleverd, die enkel tijdens de kantooruren werken. Daardoor klopt de informatie vaak niet en tonen de opnames andere programma's dan wat er werkelijk is uitgezonden.
- De meest betrouwbare bron voor de programmagids zijn de websites en teletekst. Die zijn gelinkt aan een EPG-systeem van de VRT en worden ad hoc aangepast door de uitzendregie. Het nadeel

is dat deze bronnen niet geschikt zijn voor de kijkers om programmaopnames op voorhand te programmeren.

- Ten slotte bepalen de dienst autopromotie en de Vlaamse Audiovisuele Regie (VAR) mee de programmagidsen door trailers en boodschappen van algemeen nut en andere sponsorboodschappen te programmeren. Dit gebeurt niet door de netten en kan de netprogrammering in het gedrang brengen.

Door de toegenomen digitale consumptie is het belang van een goed werkend EPG-systeem toegenomen. De VRT-directie gaf in 2015 opdracht tot een intensieve opvolging van een verbeteringstraject met tussentijdse evaluaties. De klachtencoördinator bracht alle partijen rond de tafel. Er werd een stappenplan uitgetekend met de dienst media en met de dienst technologie om het probleem in kaart te brengen en een verbeteringstraject aan te vatten.

Het gaat om een zeer complex probleem waarvan de oorzaken zowel intern als extern gevonden worden. In eerste instantie wordt een plan uitgewerkt om de interne problemen aan te passen. Grootste oorzaak is dat een programmagids op alle platformen op een verschillende manier wordt ingevoerd en dat de informatie van verschillende bronnen komt.

Vandaag is de situatie verbeterd in die zin dat nog slechts 2 websites, Sporza.be en Een.be niet gevoed worden door de EPG-gids van de VRT. Oorspronkelijk was de aanpassing voor Sporza.be gepland in het najaar van 2015, maar vanwege andere technologische prioriteiten is dit uitgesteld tot 2016. Het linken van de EPG-gids met Eén.be is opgenomen in de planning voor 2016 en gaat gepaard met de ontwikkeling van een nieuwe website.

Extern zijn er gesprekken opgestart met Telenet om de aanpassing van wijzigingen in de EPG-gids sneller te realiseren. Telenet heeft hier al enkele positieve realisaties geboekt. Telenet heeft toegang tot het EPG-systeem van de VRT maar gebruikt de informatie niet voor de update van zijn programmagids. Die wordt gevoed door Magnet Media die er een eigen systeem op nahoudt. Proximus werkt op zijn beurt ook samen met nog een ander bedrijf om zijn EPG-gids aan te passen. Hiermee verlopen de gesprekken moeizaam en zijn er nog geen noemenswaardige vorderingen geboekt.

Het verhaal wordt door de klantendienst op de voet gevolgd en gerapporteerd aan de directie.

Een regelmatig weerkerende klacht gaat over de leeftijdscategorieën waarvoor de verschillende Ketnetprogramma's bestemd zijn en de tijdsblokken waarin ze zijn geprogrammeerd.

Tussen 18 en 20 uur kijken zowat alle leeftijdscategorieën televisie en programmeert Ketnet voor de grotere kinderen.

Voor de allerkleinsten kon de VRT een goede oplossing aanbieden door het gratis ter beschikking stellen van Kaatje en Co in het aanbod voor uitgesteld kijken. Voor deze leeftijdscategorie ontving Ketnet geen enkele klacht meer. Voor de iets grotere kinderen biedt het digitale videoaanbod op ketnet.be een oplossing.

De herhalingen van eigen programma's zoals FC De Kampioenen tijdens de zomermaanden, blijven ook klachten genereren. Deze staan echter niet in verhouding tot het aantal kijkers dat de reeksen wel sterk kan waarderen.



[*LieselSleurs*@lieselsleurs](#)

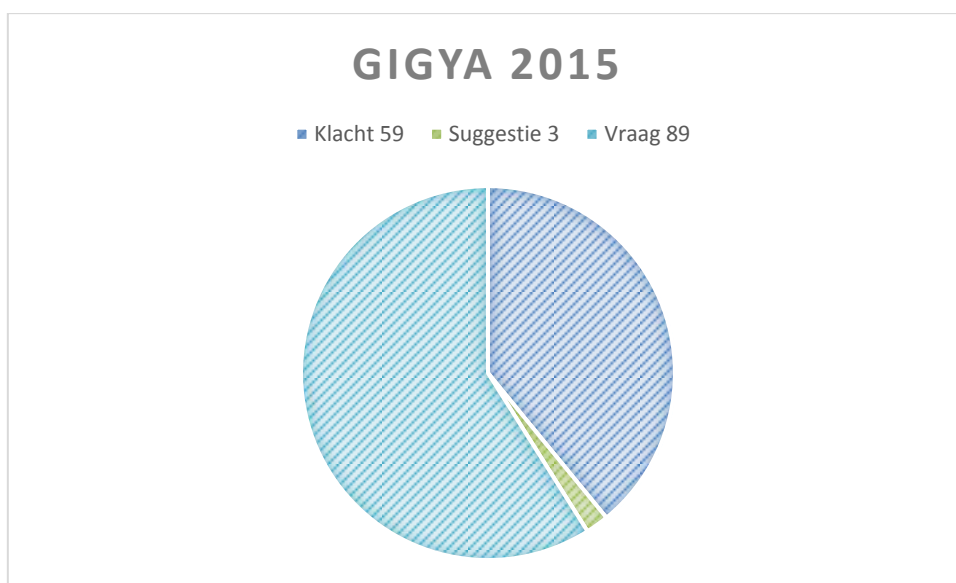
Fc de kampioenen is elke keer opnieuw herhaling, ik verschiet ervan dat ze het nog niet achterstevoren hebben uitgezonden..

3. Technologie/Transmissie

Deze groep klachten blijft ongeveer op hetzelfde aantal al merken we enkel verschuivingen. De meeste klachten hebben betrekking op de radiospeler, op het Gigya project en op de klachtengroep “videozone.apps”. Transmissieklachten bleven ongeveer hetzelfde.

Gigya 2015

In de twee vorige klachtenrapporten werd het vereenvoudigen van de in- en uitschrijfprocedure voor nieuwsbrieven opgenomen. In november 2014 schakelde de VRT voor 5 van de 13 websites over naar Gigya, een technisch platform voor identiteitsmanagement, aangeleverd door een externe leverancier. De lancering van Gigya ging gepaard met enkele kinderziektes. Deze veroorzaakten ook in 2015 klachten bij de gebruikers.



In verhouding is het aantal klachten over Gigya afgenomen. Eind 2014 hadden we op slechts enkele weken 33 klachten ontvangen ten opzichte van een 55 klachten verspreid over 2015.

De daling van het aantal klachten in 2015 kunnen we door enkele tendensen verklaren.

Eerst en vooral zijn er maar zeer weinig profielen van de database actief. Van de gehele database is slechts van 16% een laatste login bekend. Het werkelijke percentage van gebruik ligt dus vermoedelijk nog lager. Daarnaast werd er dit jaar ook meer en meer ingelogd via het persoonlijk facebookprofiel. Radio 2 besloot geen gebruik meer te maken van Gigya voor het organiseren van wedstrijden om bijkomende klachten te vermijden. Tot slot werden er op basis van de klachten ook enkele ‘bugs’ opgelost.

Voor 2016 is een verbetertraject gepland voor Gigya. Dit systeem zal namelijk aan de basis liggen van de gebruikersidentificatie bij de nieuwe VRT videospeler. De klantendienst werd bij dit project reeds betrokken en leverde aan de hand van de klachten uit 2014 en 2015 de basis voor een structurele verbetering.

Radiospeler

Het aantal klachten over de radiospeler bleef in 2015 hetzelfde als in 2014. In het klachtenrapport van 2014 werd aangehaald dat Klara nog steeds gebruik maakte van de oude radiospeler. We gaven hierbij de aanbeveling dat ook zij de overstap dienden te maken. De overstap vond zonder problemen plaats en zorgde niet voor een significante stijging in het aantal klachten.



[Sander@Sander D](#)

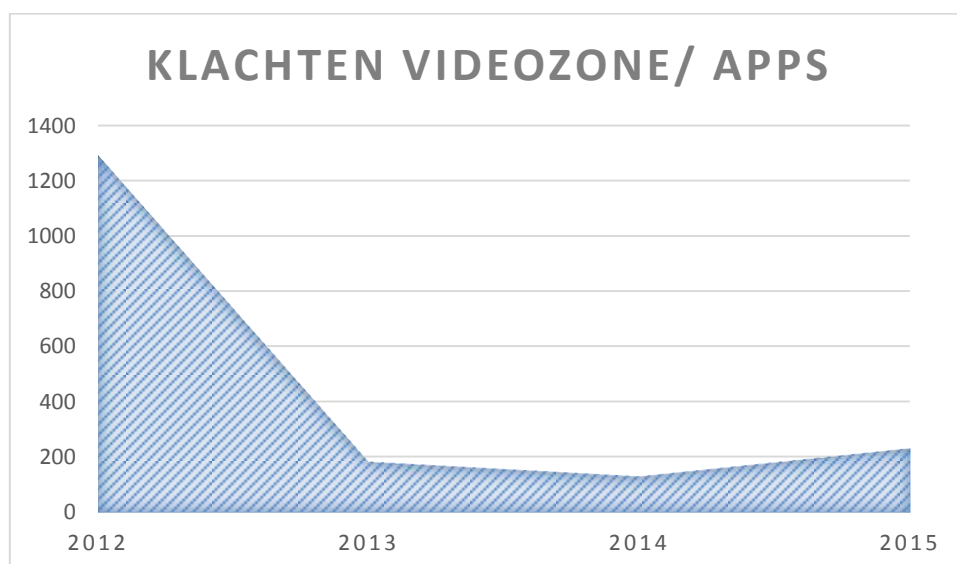
De radioplus.be website en app zijn verdomd handig! Zo is er altijd wel iets om te luisteren! Mooie website en app van de #VRT!

Ondertussen nemen we een stijging in het aantal inhoudelijke klachten waar. Gebruikers storen zich er aan dat er van sommige programma's meerdere uitzendingen te beluisteren zijn terwijl van andere slechts de laatste uitzending. Radioplus, onze online radiospeler is er volledig op gericht om de (near)live beleving, het live luisteren en herbeluisteren van wat men net gemist heeft, zo comfortabel mogelijk in te vullen.

Op Radioplus kan men van elk programma van elke VRT-zender de meest recente aflevering herbeluisteren. Voor bepaalde programma's die minder aan het moment zelf gebonden zijn, kan je meer dan één aflevering herbeluisteren tot ook alle afleveringen van reeksen of specials. Bovendien kan men ook een week teruggaan om de playlist van de programma's te raadplegen. Om ook offline luistercomfort te verhogen, zetten we voor bepaalde programma's ook podcasts in.

Videozone-apps

Daar waar we de voorbije jaren een sterke daling van het aantal klachten over de videozone en de Apps konden waarnemen, zijn deze in 2015 licht gestegen. Waar we in 2014 slechts 129 klachten ontvingen, werden er afgelopen jaar 232 klachten behandeld door de VRT-klantendienst.



Videozone

Het merendeel van de klachten had betrekking op de videozone. Deze klachten handelden voornamelijk over de volgende drie problemen:

- In het klachtenrapport van 2014 werd er al gesproken over de frustratie van Belgen in het buitenland die omwille van geoblocking bepaalde beelden niet kunnen bekijken op onze websites. Ook in 2015 was dit niet anders, een voorbeeld hiervan zijn de vele klachten over het geoblocken van de wedstrijdbeelden die vervat zitten in Extra Time. Men kan de uitzending herbekijken maar de wedstrijdbeelden worden hieruit weggelaten. De uitbreiding van het online aanbod van Canvas zorgde ook voor de nodige frustratie. Aangekochte reeksen worden aangeboden op de website maar ze kunnen omwille van geoblocking niet herbekeken worden buiten de landsgrenzen.

De VRT betaalt rechten om de beelden uit te zenden op televisie, maar mag ze niet of slechts zeer beperkt online zetten. Daarbij geldt steeds dat de VRT de beelden niet in het buitenland mag verspreiden, vandaar dat de beelden voor kijkers in het buitenland ge-geoblockt worden.

Standaardantwoord Geoblocking

- In de loop van 2015 ontving de VRT-klantendienst van verschillende gebruikers de klacht dat video's op deredactie.be en sporza.be de foutmelding 'video nog niet beschikbaar' gaven. Na onderzoek bleek dat de oorzaak van het probleem bij de gebruikers zelf moest gezocht worden.



Tom Coenye @tcoenye

@sporza de boodschap "Deze video is nog niet beschikbaar. Probeer het later opnieuw." is erg vervelend -wat is er aan de hand?

De klantendienst heeft intern de aanbeveling gedaan om deze foutmelding meer 'toegankelijk' te maken. In die zin dat een foutmelding steeds precies moet omvatten wat er precies mis gaat en de gebruiker eventueel al een oplossing aan te reiken.

"Wanneer u de foutmelding krijgt 'Video nog niet beschikbaar' zijn er zijn twee mogelijke verklaringen:

- Een probleem met Flash waardoor de plugin uitgeschakeld is of niet meer geïnstalleerd.

- Indien u surft met Internet Explorer en de active-x filtering is aangezet.

U kan nagaan of u over Flash beschikt en welke versie u heeft:

<http://media.vrt.be/support/>

Indien Flash is uitgeschakeld/niet geïnstalleerd is staat de versie op 0.0.0 en kan u best flash opnieuw installeren.

Nagaan of active-x uitgeschakeld is in internet explorer doe je door te klikken op settings (instellingen) - het tandwielletje, safety (beveiling) en dan active-x filtering.

Indien één van deze twee zaken niet in orde zijn tonen Deredactie.be en sporza.be in geval 'video niet beschikbaar'."

Kennisbankitem: foutmelding 'video nog niet beschikbaar'

- Tot slot werden er met betrekking tot de videozone een groot aantal individuele klachten gerapporteerd. Gebruikers gaven bijvoorbeeld aan dat ze geen geluid hadden bij een video of dat een video niet wou opstarten. Wanneer de klachten vervolgens door het videoteam van VRT-technologie onderzocht werden, bleken deze onmogelijk te reproduceren. Bij het onderzoeken van technologische klachten blijft dit de grootste moeilijkheid. Een veelvoud aan soorten toestellen, besturingssystemen en browsers die vaak door de eigen instellingen van de gebruiker gemanipuleerd worden. Dit bemoeilijkt het proces om gebruikers een concrete oplossing aan te bieden.

Apps

In 2015 werden er verschillende nieuwe apps gelanceerd. Zo werden er onder meer apps op de markt gebracht van deredactie, Ketnet, Sporza en Blokken. Ook dit zorgde voor klachten, aangezien deze apps niet ontwikkeld werden voor Windowsphones wat op het nodige onbegrip stootte. De VRT blijft het marktaandeel van Windowsphone in de gaten houden. Het is op dit ogenblik niet opportuun om hiervoor een app te ontwikkelen.



[Werner Vanderleen @WvdI001](#)

@sporza en wanneer volgt de belangrijkste update? nl. dat de app ook op een #windowsphone bruikbaar is? #voelmeindekougezet

Geluid

In de categorie geluid ontvingen we in 2015 welgeteld 51 klachten, deze handelden voornamelijk over de geluidsbalans van radio en televisie. Opmerkelijk was wel een plotse stijging van klachten in april 2015. Dit werd veroorzaakt door een aantal uitzendingen van Blokken die niet aan de loudness normen voldeden. De klantendienst trad hier op als bemiddelaar tussen het productiehuis en het netmanagement. Vanuit het productiehuis was er onmiddellijk een engagement om de volgende uitzendingen die hetzelfde probleem bevatten opnieuw te monteren. Het netmanagement stond hier weigerachtig tegenover. Na tussenkomst van de klantendienst is dan toch beslist de resterende afleveringen opnieuw te monteren wat de klachtenstroom deed stilvallen.

We erkennen dat er op dit ogenblik een probleem is met het geluidsniveau van het Eén-programma Blokken. De voorgeschreven geluidsnormen zijn inderdaad overschreden. Er zijn echter al een aantal afleveringen ingeblikt, die opnieuw zullen worden gemonteerd en waarbij de voorgeschreven geluidsnormen zullen worden gerespecteerd. Dit neemt echter heel wat tijd in beslag, waardoor Blokken pas vanaf donderdag 30 april opnieuw met het normale geluidsniveau zal kunnen worden uitgezonden. We excuseren ons voor het ongemak dat u hiervan ondervindt en we hopen dat we u hebben overtuigd van onze inspanningen om dit probleem zo snel mogelijk op te lossen.

Archief Klantendienst april 2015

Transmissie

Radioluisteraars blijven zich storen aan het niveauverschil van het geluid tussen het gesproken woord en de muziek. Hiervoor hanteert elke radiozender eigen modulatie-normen die bij het profiel van de zender passen. Het gaat hier om een keuze van de radionetten. De VRT zal deze strategie voortzetten.

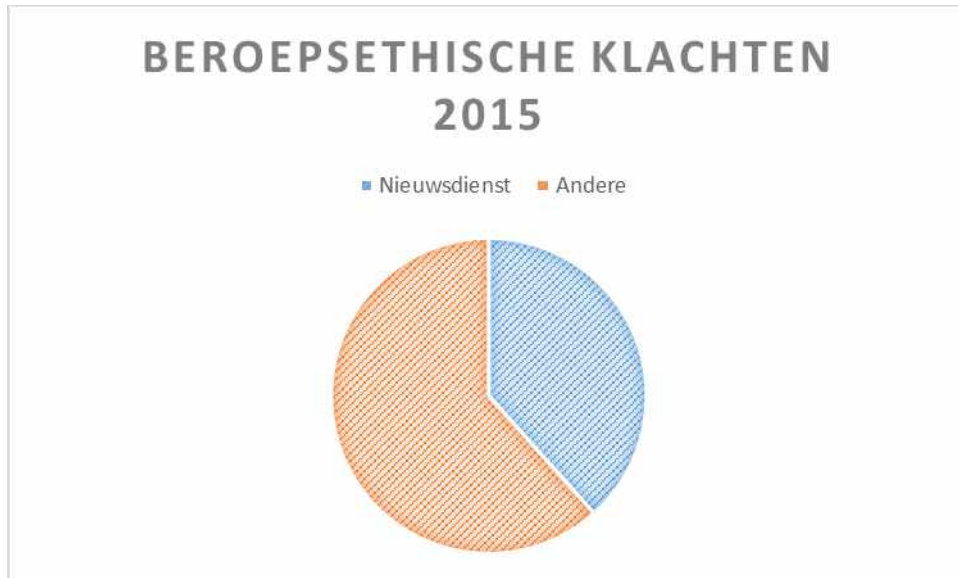
Ook de muziekbedjes en jingles bij de verkeers- en nieuwsuitzendingen ervaren heel wat luisteraars als storend.

Het automatisch overschakelen van het regionaal Radio 2 signaal in de wagen van Oost- naar West-Vlaanderen blijft jaarlijks klachten genereren. Hiervoor heeft de klantendienst ook permanent een standaardtekst online gepubliceerd.

Bij zenderonderbrekingen aan het zenderpark van Norkring, wordt de klantendienst op de hoogte gebracht, ook buiten de kantooruren. Ontvangstproblemen worden meteen op alle websites gecommuniceerd. Dat gebeurt ook met geplande onderhoudswerkzaamheden aan het zenderpark. Dit heeft ertoe geleid dat hierover geen klachten meer zijn, zelfs al duurt een onderbreking meerdere uren.

4. Beroepsethische klachten

De VRT klantendienst ontving in 2015 een 542 beroepsethische klachten waarvan iets meer dan 38% handelde over de VRT Nieuwsdienst. De beroepsethische klachten met betrekking tot de nieuwsdienst worden besproken op pagina 17.



D5R op Ketnet

Het Ketnet-programma D5R lokte in 2015 enkele beroepsethische klachten uit. Ouders stelden zich vragen bij de verhaallijnen die werden behandeld in het programma. Daarnaast werden er klachten geformuleerd over het uitzenduur van het programma.

Het programma is gericht op kinderen van het 4de, 5de en 6de leerjaar (9-12 jaar). Ketnet stelt zich als doel de ontwikkeling van kinderen te begeleiden. D5R behandelt thema's met een hoge educatieve en pedagogische waarde die voor sommige klagers als choquerend overkomen. De reeks werd echter ontwikkeld met hulp van onder meer het hoofd van Awel (de voormalige kinder- en jongerentelefoon), een expert diversiteit en een kinderpsychologe.

Een aantal klachten had betrekking op het uur van uitzending. Doordat het programma geprogrammeerd wordt tussen 18u en 19u wanneer er ook nog jongere kinderen voor de televisie zitten. De keuze van het uitzenduur is gebaseerd op basis van kijkers data. Voor 9-tot 12-jarigen blijkt dat we hen het makkelijkst kunnen bereiken op de middag en tussen 18u en 19u, terwijl deze leeftijdsgroep na 19 u naar voornamelijk zenders voor volwassen overschakelt. Tussen 19u en 20u ligt het kijkpotentieel van Ketnet vooral bij 4-8 jarigen. Dat is dan ook de reden waarom er binnen dat programmeringsblok opnieuw voor jongere kinderen wordt geprogrammeerd.

Ay Ramon en Zwarte Piet

In 2015 werd de eerste Sinterklaas film gelanceerd in samenwerking met de VRT. Hierin werd het uiterlijk van Zwarte Piet aangepast. Dit zorgde voor enkele klachten.

“We houden het sinterklaasverhaal regelmatig tegen het licht. Dat is destijds gebeurd met het maken van Dag Sinterklaas en nu ook met Ay Ramon en de intrede van Sinterklaas. Hierbij houden we rekening met de gevoeligheden van vandaag en met de tradities.

Niemand ontsnapt aan de evolutie, ook Zwarte Piet niet. Daarom hebben we ervoor gekozen om het uiterlijk van Zwarte Piet te verfijnen.

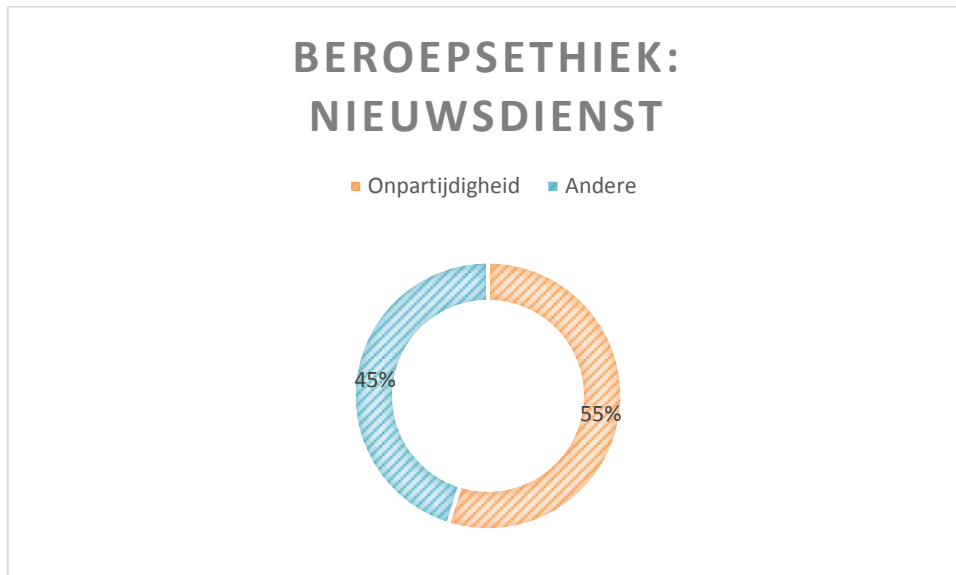
Gevoeligheden durven wel verschuiven met de tijd, dat is normaal. Daarom was Ay Ramon een gelegenheid om enkele aanpassingen te doen aan het uiterlijk van Zwarte Piet.

Dat is ook zo met andere zaken, bv. sprookjes zijn met de tijd ook kindvriendelijker geworden om kinderen te beschermen tegen angst. Het is in die context dat de aanpassing van het uiterlijk van Zwarte Piet moet worden geplaatst.”

Archief Klantendienst 2015

5. Nieuwsdienst

We ontvingen 208 beroepsethische klachten met betrekking tot de nieuwsdienst. Daarnaast ontvingen we 717 andere klachten over de nieuwsdienst. Wat het totaal aantal klachten op 925 brengt. De beroepsethische klachten kennen de volgende verdeling. Meer dan de helft van de gerapporteerde klachten heeft betrekking tot de onpartijdigheid van de nieuwsdienst.



Kijkers, luisteraars en surfers verwijten de VRT nieuwsdienst een standpunt in te nemen met betrekking tot actuele kwesties. In het kader van deze klachten werd in 2015 een onderzoek gevoerd naar 'onpartijdigheid'. Vooreerst werd er door verschillende academische experts een definitie voor onpartijdigheid opgesteld.

"Bewust en verantwoord omgaan met alle opinies in de Vlaamse publieke ruimte door deze de nodige context te geven en hen het nodige gewicht toe te kennen."

(Prof. Dr. Hilde Van den Bulck (UA), Prof. Dr. Jan De Groof (UA), Prof. Dr. Nico Van Eijk (UVA), Prof. Dr. Johan Braeckman (UGent), Prof. Dr. Lieven Boeve (KULeuven), Koen Debackere (KULeuven))

Uit dit onderzoek blijkt dat de onpartijdigheid van de openbare omroep in het algemeen positief wordt geëvalueerd. Experts, mediagebruikers en opiniemakers vinden dat de VRT structureel goed omgaat met onpartijdigheid en dat ze daar ook de nodige inspanningen voor doet. Ze vinden ook dat de VRT diverse opinies aan bod laat komen en geen enkele mening bewust negeert. Er wordt ook geconcludeerd dat de VRT aanhoudend moeite doet om duiding en context te geven waar het kan en nodig is, en dat zij dat meestal ook goed doet. Er werden voor de toekomst ook enkele aandachtspunten geformuleerd

Een stijgende groep klachten hebben betrekking op de nieuwsdienst en gaan over de partijdigheid waarmee de berichtgeving volgens veel kijkers gebeurt. Deze klachten zijn vaak niet terecht en kunnen beschouwd worden als meningen. Toch geven ze een sterke indicatie over de perceptie die de berichtgeving teweegbrengt bij de kijkers. Nog nooit eerder ontving de klantendienst zoveel reacties op de berichtgeving van de nieuwsdienst als in 2015. De teneur van de berichten kan worden vervat in angst en onzekerheid die heersen onder de burgers.

Aanslag op Charlie Hebdo

Zoals reeds eerder aangehaald werd 2015 gekenmerkt door een aantal gebeurtenissen die angst zaaiden bij de bevolking. Al meteen bij de start van 2015 werd de wereld opgeschrikt door de aanslag op Charlie Hebdo en de daaropvolgende gijzeling in de Joodse supermarkt.

De klachten die de VRT hierover ontving waren over het algemeen in twee categorieën in te delen. Vooreerst waren enkele kijkers en luisteraars onmiddellijk na de feiten teleurgesteld in de snelheid van de VRT nieuwsdienst.

“Onbegrijpelijk dat er enkele minuten aandacht wordt besteed aan wat net in Parijs is gebeurd, en dan weer meteen de gebruikelijke stupide programma's worden losgelaten op de blijkbaar domme Vlaming.”

Archief klachtenprocedure januari 2015

Daarnaast werd de neutraliteit van de nieuwsdienst in twijfel getrokken. Bepaalde standpunten kwamen volgens de klagers overmatig aan bod. Deze klachten waren veelal tegenstrijdig. Waar de ene klager beweerde dat een bepaald standpunt te vaak aan bod kwam, gaf een andere klager aan dat ditzelfde standpunt te weinig of zelfs niet aan bod was gekomen.

#Opdevlucht

In 2015 werd de actualiteit grotendeels gedomineerd door de berichtgeving over de vluchtelingencrisis. In september 2015 organiseerde de VRT daarom met al zijn netten (radio, televisie en online) #opdevlucht. Alle VRT-netten lanceerden een eigen initiatief of een programma in het teken van de vluchtelingencrisis. Veel ongekende facetten van de vluchtelingenproblematiek werden belicht in verschillende programma's om op die manier de bevolking te informeren vanuit verschillende invalshoeken.

Naar aanleiding van deze actie ontving de VRT-klantendienst een aantal klachten. Klagers stelde zich vragen bij de onpartijdigheid van deze uitzendingen. Omwille van de tegenstrijdigheid van deze klachten kunnen we ook hier concluderen dat deze veelal ongegrond waren.



[EliseVanhecke@VanheckeElise](#)

#deafpraak kwam vanavond hard aan. Eerlijke tv die hopelijk alle ogen opent en criticasters de mond snoert #opdevlucht



[SueannVandeputte@Saigaatje](#)

Zit er bij #opdevlucht ook een andere stem of is het echt eenheidskoek? #vangilsengasten #AllemaalDezelfdeMening

De Afspraak in opspraak

De VRT-Klantendienst ontving enkele neutraliteitsklachten naar aanleiding van de uitzending van De Afspraak met Syriëstrijder Younes Delefortrie.

Delefortrie was te gast bij De Afspraak naar aanleiding van het verschijnen van een boek van en over hem als bekeerde Belgische Syriëstrijder. De uitspraken van Younes Delefortrie gingen meermaals in tegen onze democratische waarden.

De richtlijnen voor onpartijdigheid schrijven voor dat we mensen met afwijkende meningen en extreme overtuigingen aan het woord mogen laten. Belangrijk daarbij is dat er voldoende verduidelijkt wordt dat het om een extreme mening gaat. En dat er voldoende ruimte is om het geheel te kaderen. In dat opzicht schoot het live interview tekort.



[hannescattebeke@hannescattebeke](#)

Euh, als je Younes Delefortrie nog een forum wil geven, kan dat niet zo vrijblijvend als daarnet in @deafspraaktv

Onrechtmatig gebruik van foto- en videomateriaal online op deredactie.be blijft ook klachten genereren. Eigenaars van het beeldmateriaal kunnen het niet waarderen dat de beelden worden gebruikt zonder hun toestemming. Wanneer de klachten gegrond zijn, wordt het materiaal meteen offline gezet. In andere gevallen worden de rechten geklaard en kan het materiaal online blijven staan. Dit soort klachten krijgt altijd prioriteit vanwege de hoogdringendheid.

Kinderporno in het Journaal

In een item over een gerechtelijk onderzoek naar een Belgische kinderpornowebsite werden tijdens het 18uur Journaal afbeeldingen afkomstig van een kinderpornowebsite getoond. Deze foto's waren ten onrechte niet geblurred. Dit was een deels technische en deels menselijke fout die niet ontdekt werd voor de bewuste uitzending. Dit genereerde heel wat ongenoegen bij de kijkers. Er werden echter onmiddellijk alle noodzakelijke maatregelen getroffen om herhaling onmogelijk te maken. Het bedoelde beeldfragment werd vernietigd. Ondertussen werd de VRT voor deze zaak definitief buiten vervolging gesteld.



[Sari @Sari2_0](#)

@Malderlewinssi Ze zijn daar precies helemaal de pedalen kwijt. Welke meerwaarde zou dat OOIT kunnen hebben? @MargotHollevoet @bsoenensvrt

6. VRT-corporate

2015 was voor de VRT een heel bewogen jaar. In aanloop naar een nieuwe Beheersovereenkomst werden voorbereidingen getroffen voor een transformatieplan. Vanwege de dotatievermindering moest noodgedwongen worden gestart met besparingsingrepen. Een gevolg daarvan was het stopzetten van de cultuurwebsite cobra.be. Dit zorgde voor klachten van misnoegde gebruikers van de website. De culturele opdracht die werd uitgevoerd door cobra.be wordt online nu overgenomen door Canvas.be. Canvas zet namelijk in op cultuur zowel op televisie, online als door middel van samenwerkingen met culturele organisaties. Het merk Canvas heeft een grotere naamsbekendheid en uitstraling. De VRT streeft er naar om zo veel mogelijk Vlamingen te bereiken met haar online cultuuraanbod. Vijf jaar lang hield Cobra.be een vinger aan de pols van het culturele landschap. Omwille van de archiefwaarde, blijft Cobra.be beschikbaar als archiefsite.

Ook de berichtgeving in de pers rond de besparingen bij de VRT genereerde klachten van de burger die tegelijk zelf veel besparingssuggesties aangaf. Deze klachten waren niet gegrond.



[@jakke009](https://twitter.com/jakke009)

Heb al een stukje van de vrt besparingen gevonden dien #guntherd, buiten gooien @stubru

7. Derden

De oorzaak van deze klachten is terug te vinden bij externe partners waarmee de VRT een contractueel samenwerkingsverband heeft. De VRT neemt deze klachten ernstig en doet er alles aan om tot een oplossing te komen omdat de problemen betrekking hebben op de VRT zelf of op haar producten, en zo het imago van de organisatie kunnen schaden.

Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Problemen bij de distributeurs waardoor het aanbod tijdelijk niet beschikbaar is. In dit geval onderhandelt de VRT om de betrokken programma's langer dan gepland in het aanbod te houden, zodat de mediagebruiker de dienstverlening krijgt waarvoor die betaald heeft.
- Klachten over het niet bekomen van gewonnen prijzen door nalatigheid van de sponsor of mediapartners.
- Commerciële radiospots en sponstrailers op televisie die onder de verantwoordelijkheid van de VAR (Vlaamse Audiovisuele Regie) vallen, genereren regelmatig klachten. Hoewel de planning van de spots, helemaal los staat van de rest van de programmering, wordt dit toch als aandachtspunt meegegeven aan de VAR, die er in de mate van het mogelijke rekening mee houdt. Wanneer het om extreem veel klachten gaat waarbij de ethische kant in vraag wordt gesteld, wordt de opdrachtgever van de boodschap hiervan door de klantendienst op de hoogte gebracht.
- Commerciële Boodschappen online worden door de surfers als zeer agressief ervaren. En zeker wanneer ze niet meteen weggeklikt kunnen worden zoals bij de prerolls. Ze vallen onder de verantwoordelijkheid van Pebble Media.

8. Personen

Klachten over schermgezichten en radiostemmen blijven een vast gegeven. Vaak zijn ze niet gegrond en gaat het over subjectieve meningen en voorkeuren.

Blokkenpresentator Ben Crabbé is tegelijk zeer populair en ligt bij andere kijkers soms zwaar onder vuur vanwege zijn presentatiestijl en humoristische uitspraken die onlosmakelijk verbonden zijn met het programma en ook bijdragen tot het succes ervan.



[sellmyshoes @Yasmin Dierickx](#)

Ik heb gelachen met een mopje van Ben Crabbé en mijn ziekteverlof loopt morgen af. Toch nog ziekskes.

Sporza-presentatoren krijgen vaak de stempel dat ze met hun commentaar ook hun favoritisme etaleren. Wie door de ene als onbekwaam wordt bestempeld, wordt door de andere als modelvoorbeeld naar voor geschoven, wat ons sterkt in onze mening dat het om ongegronde klachten gaat.



[Benjamin De Wit @DeWitBenjamin](#)

Is er ooit iets gebeurd tussen @Filipjoos en @rscanderlecht? Als objectieve 'analist' toch wel frappant hoe anti paars-wit #extratime



[Thibo Treve @T_THIBO_T](#)

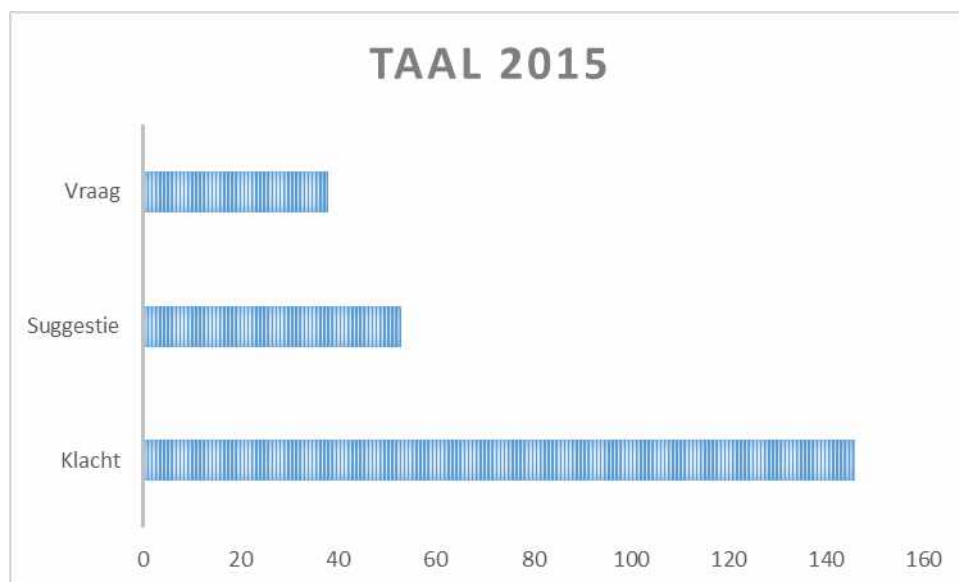
Zou filip joos niet beter in het anderlecht-vak zitten , amai.... #cluand

Klachten over uitspraken van presentatoren die niet stroken met de waarden die de VRT uitdraagt, worden ernstig genomen. De personen in kwestie worden hier ook op aangesproken. Wanneer studiogasten meningen verkondigen die niet stroken met de waarden en normen van de VRT wordt daar de nodige duiding en omkadering aan gegeven.

Humor werkt vaak polariserend en de burgers interpreteren dit zeer verschillend. De klachten zijn meestal afkomstig van luisteraars en kijkers die de filosofie van een programma niet kennen. Duiding geven is meestal voldoende om de klager tevreden te stellen. Het kan nooit de bedoeling zijn om mensen te kwetsen, maar de VRT kiest bewust om humor een plaats in haar aanbod te geven.

9. Taal

Taal is voor de VRT zeer belangrijk. De openbare omroep is zich ervan bewust dat ze een maatschappelijke voorbeeldrol te vervullen heeft op het gebied van taal. Dat is ook zo meegegeven in de nieuwe Beheersovereenkomst tussen de Vlaamse overheid en de openbare omroep. Taalklachten worden ernstig genomen en krijgen altijd prioriteit.



Schermegezichten en radiostemmen worden intensief begeleid door de taaladviseur en een logopediste.

Taal- en tikfouten op de websites van de VRT blijven een gevoelig punt dat permanente aandacht vereist. De taaladviseur heeft toegang tot de productiesystemen om zo snel mogelijk eigenhandig verbeteringen te kunnen aanbrengen. Taalklachten worden aan hem gerapporteerd en hij neemt ze mee als voorbeeld in zijn nieuwsbrief met taaltips.

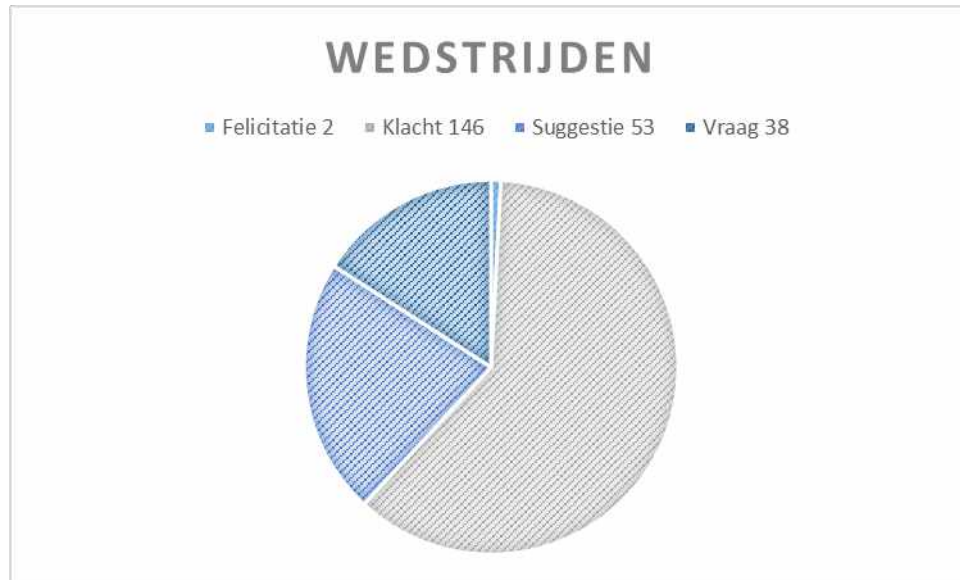
De omgang met dialect in programma's zoals Bevergem genereert ook klachten. In de regel worden alle Nederlandstalige programma's via T888 ondertiteld en verschijnen enkel ondertitels op het open net bij anderstalige uitzendingen. Het gebeurt wel eens dat sommige programmamakers deze regel naast zich neerleggen. Wanneer een stukje in het dialect niet verstaanbaar is, wordt er toch op het open net ondertiteld. Dit genereert gegarandeerd klachten van burgers die een ander dialect spreken en zich benadeeld voelen.

De VRT vindt het belangrijk om de mening van de mediagebruiker te kennen. In het programma Hautekiet op Radio 1, wordt regelmatig aandacht besteed aan het taalgebruik en kan de luisteraar hierover zijn/haar mening kwijt.

Klachten over het taalgebruik van deskundigen in een programma worden niet als gegrond beschouwd. Het belang van de expertise primeert.

10. Wedstrijden

Ondanks de inspanningen die intern zijn gedaan om het aantal klachten over wedstrijden te doen dalen, blijft de nazorg van wedstrijden een groot probleem bij sommige merken.



Vooraf bij Radio 2 merken we dat het aantal wedstrijdklachten blijft toenemen. Radio 2 is niet toevallig de zender die op jaarbasis het meest aantal wedstrijden organiseert.

Meestal gaan de klachten over concerttickets of krasloten die bij ontvangst zijn vervallen. De oorzaken kunnen zijn dat de VRT de tickets te laat verstuurt of dat de zending langer dan normaal onderweg is geweest.

Bij Sporza vormt de nazorg van wedstrijden ook een probleem. Vanwege de werkdruk wordt het versturen van prijzen op de lange baan geschoven, waardoor prijzen niet altijd binnen het normale tijdsbestek de bestemming bereiken.

Een ander soort probleem dat zich voordeed bij Sporza was, dat prijzen naar andere mensen dan de rechtmatige winnaars werden verstuurd, waardoor die laatste hun prijs opeisten, die niet meer beschikbaar was. Op advies van de klachtencoördinator heeft Sporza zelf geïnvesteerd in de aankoop van nieuwe prijzen.

Ook sponsors die zich geëngageerd hebben om prijzen te versturen, houden zich niet altijd aan de afspraken, waardoor winnaars hun prijs te laat ontvangen. Er was in 2015 een sterke toename van klachten met betrekking tot de afhandeling van de prijzen van het kijkersspel van 'Blokken'. Met de lancering van de Blokken app werd er een mogelijkheid toegevoegd om in de app een prijs te winnen. Wat er voor zorgt dat er dus meer prijzen worden weggegeven. We stellen vast dat de partner, voor het bezorgen van de prijzen, zich niet houdt aan de vooropgestelde termijn in het algemeen VRT-wedstrijdreglement.

De klantendienst ontving opnieuw klachten van werknemers in het onderwijs die niet in staat waren om hun gewonnen reis op te nemen in de schoolvakanties. In het wedstrijdreglement van de sponsor was vermeld dat reizen niet konden worden opgenomen in de schoolvakanties. Ter verbetering gaf de klachtencoördinator aan dat er een compromis kon worden gesloten met de sponsors van reizen.

Daardoor kan het onderwijzend personeel dat een reis wint, mits bijbetaling toch op reis tijdens een schoolvakantie.

Een andere gevoeligheid is het weggeven van een reis naar een land waarover eerder bericht is dat het politiek onstabiel is. Programmamakers proberen hier in de mate van het mogelijke rekening mee te houden.

11. Ongedefinieerd

Dit jaar behandelde de VRT-klantendienst 399 klachten die betrekking hadden op de VRT, zonder dat er precies gedefinieerd werd op wat de klacht precies betrekking had. We vragen de klagers steeds om meer informatie te bezorgen, zonder dat men daarop ingaat. De klagers gebruiken in die zin de klachtenprocedure om hun algemene afkeer ten opzichte van de VRT te uiten.

Toekomstplannen

De klantendienst wil een referentie zijn voor heel de organisatie met het oog op een globale kwaliteitsverbetering van het aanbod.

In 2016 wil de klantendienst de resultaten van de waarderingsmonitor onderzoeken en als basis gebruiken om nog meer verbeteringstrajecten op gang te brengen waar dat nodig is.

De klantendienst wil onderzoeken of het registratiesysteem waarmee wordt gewerkt, nog voldoende accuraat is. Daaraan kan een marktonderzoek worden gekoppeld met het oog op een vernieuwing. Ook de toegankelijkheid van de webservice moet worden onderzocht en aangepast aan de hedendaagse mogelijkheden. Wie op het gebied van infrastructuur jaren tot de besten van de klas behoort, krijgt zonder de nodige vernieuwingen, op termijn last van een remmende voorsprong. En dat willen we vermijden. Onderzoek naar de evolutie in de klantcontactcenterwereld dringt zich op.

Aan het vorige kader gekoppeld wil de klantendienst ook onderzoeken of samenwerkingsverbanden met partners in de sector mogelijk zijn.

Tegelijk wordt onderzocht of een interne samenwerking met de collega's van het Onthaal, die ook de dienst telefonie verzorgen, een win-win-situatie kan opleveren.

De klachtencoördinator zal zich blijven inzetten om de samenwerking met andere VRT-diensten die met kwaliteitsverbetering bezig zijn, verder uit te bouwen.

De klachtencoördinator zal extern de werkmethode en het succes van de klantendienst blijven uitdragen op netwerkdagen in de privésector en bij de overheidsorganisaties.

De klantendienst plant een groot evenement waarbij klanten en klagers zullen worden betrokken. Hiervoor zal een creatieve brainstorm worden georganiseerd waarbij collega's van andere netten en merken zullen worden betrokken.

De klantendienst zal de bepalingen van het Klachtendecreet en het Charter voor klantvriendelijkheid naleven.

Het klachtenbeheersysteem van de VRT wordt door de Interne Audit van de Vlaamse Administratie (IAVA) nog steeds als goede praktijk bestempeld. De analyses van de interne audit wijzen uit dat de VRT met haar klachtenbeheersproces en het bijhorende informatiesysteem tot de besten behoort. Het is onze ambitie om een van de besten te blijven.

De dagelijkse rapportering leidt tot snellere actiemogelijkheden bij het management en versterkt de inzet om structurele problemen aan te pakken.

Het klachtenrapport zal worden toegelicht aan alle leden van het management en aan de directie.

In het kader van een transparante aanpak wordt het klachtenrapport op de transparantiewebsite gepubliceerd. Ook de scripts van standaardantwoorden die de klantendienst schrijft, worden op die website gepubliceerd.

Ten slotte wordt het onderzoek voor integratie van de sociale media in de klantendienst voortgezet. Op dit ogenblik is een monitoringsysteem operationeel dat automatisch rapporten levert over discussies op de sociale media met betrekking tot de VRT. Daarnaast wordt de klantendienst

permanent door een communicatiemedewerker gebriefd over wat de mediagebruiker over de VRT op de sociale media post. De klantendienst volgt dit op de voet en onderneemt actiepunten waar nodig. De klantinformatie die via de sociale media wordt opgepikt, is waardevol om snel problemen te detecteren en te rapporteren.

Besluit

2015 was geen “gewoon” jaar.

De klantendienst en de klachtencoördinator vormden vaak de schietschijf voor de frustraties van klagers. Toch waren ook die klachten, naast de heel gegronde klachten zeer waardevol en hebben we eruit geleerd.

Het aantal klachten verminderen kan geen doel op zich zijn. De resultaten van 2015 die, de vorig jaar geformuleerde verwachtingen tegenspreken, bevestigen dat. Het is de taak van de VRT om te luisteren naar de burger en die verhalen te vertalen naar de collega's die er rekening kunnen mee houden in hun aanbod en dat alles binnen de klijtlijnen van de Beheersovereenkomst.

Met een zeer groot en wisselend aanbod dat voortdurend vernieuwt en verbeteringstrajecten lanceert, is het normaal dat er heel wat kan fout lopen. Kinderziektes en groeipijnen genereren terechte klachten. Deze klachten beschouwen wij als waardevol omdat de betrokken medewerkers er veel uit leren.

2015 was een jaar waarin de burger meer dan ooit een beroepsethische aanpak van de openbare omroep opeist en waarin de nieuwsdienst meer dan ooit, al dan niet terecht, onder vuur lag bij de burgers. Nooit eerder werd de onpartijdigheid van de nieuwsdienst zo in vraag gesteld als in 2015, terwijl een wetenschappelijk onderzoek heeft aangetoond dat er een gezond evenwicht is op het gebied van partijdigheid binnen de VRT-nieuwsdienst.

In een jaar waarin heel wat veranderingen zich aankondigen voor de openbare omroep, waarbij rekening moet worden gehouden met een nieuwe Beheersovereenkomst, een heel Transformatietraject moet worden uitgeschreven en een EK voetbal moet worden gespeeld, verwachten we nieuwe klachten. En zo blijven we dankzij de klachten, voortdurend streven naar de beste kwaliteit.



KLACHTENRAPPORTERING

Cijfers 2015

Klachtentabel per categorie

1.	Programma- en media gerelateerd	1402
2.	Programmering	355
3.	Technologie/transmissie	543
4.	Beroepsethische klachten	542
5.	Nieuwsdienst	717
6.	VRT-corporate	19
7.	Derden	78
8.	Personen	328
9.	Taal	146
10.	Wedstrijden	132
11.	Ongedefinieerd	399
Totaal	aantal klachten	4.661 t.o.v. 3.805 in 2015 (= +22,50%)

Detailcijfers

Omdat er grote verschuivingen zijn in de categorie 3, hieronder een subverdeling van de klachten per afdeling:	
Videozone/apps	232
Radiospeler	94
Geluidsbalans	51
Radio-ontvangst	61
TV-ontvangst (dvb-t)	46
Gigya	59
Totaal	543 t.o.v. 459 in 2015 (= +18,30%)

Klachtentabel per kanaal

Via website	vrt.be	1444
	Deredactie.be	60
	Sporza.be	229
	Cobra.be	5
	Een.be	184
	Canvas.be	112
	Ketnet.be	82
	Radio1.be	15
	Radio2.be	117
	Klara.be	60
	StuBru.be	15
	MNM.be.	9
	Apps	1
	<i>Subtotaal</i>	2333
Via postbus klachtenprocedure@vrt.be		2209
Via telefoon		93
Via brief		26
Algemeen totaal		4661

Leefmilieu, Natuur en Energie

2.648 klachten

Vragenlijst voor het verslag 2015 over uw klachtenmanagement

naam entiteit/beleidsdomein: Beleidsdomein Leefmilieu, Natuur en Energie

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	
Departement Leefmilieu, Natuur en Energie	
VMM	25
ANB	27
VREG	47 + 762*
VEA	17
VLM	45
OVAM	18
AQUAFIN	418
DEPARTEMENT LNE	10
DE WATERGROEP	1279

*Wij ontvingen 762 vragen en klachten over het prosumententarief. Het ging zowel om vragen als om klachten waarbij PV-eigenaars vragen stelden of hun ongenoegen uitten.

	0-45 dagen:	
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	VMM	25
	ANB	26

	VREG	809
	VEA	15
	VLM	29
	OVAM	17
	AQUAFIN	394
	DEPARTEMENT LNE	10
	DE WATERGROEP	578
	meer dan 45 dagen:	
	VMM	0
	ANB	1
	VREG	0
	VLM	16
	OVAM	1
	AQUAFIN	24
	DE WATERGROEP	190
	gemiddelde:	
	VMM	14
	ANB	35
	VREG	8.5
	VEA	8
	VLM	36
	OVAM	7
	AQUAFIN	10
	DE WATERGROEP	29

Aantal onontvankelijke klachten:	
VMM	8
ANB	5
VREG	2

VEA	6
VLM	16
OVAM	7
AQUAFIN	59
DEPARTEMENT LNE	6
DE WATERGROEP	1275

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	VMM	4
	OVAM	1
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	VEA	1
	OVAM	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	ANB	1
	VREG	1
	OVAM	3
	Geen belang:	
	VLM	1
	Anoniem:	
	VMM	2
	Beleid en regelgeving:	
	VREG	1
	VEA	4
	VLM	12
	OVAM	2

	Geen Vlaamse overheid/andere entiteit VO:	
	VMM	2
	ANB	4
	VEA	2
	VLM	3
	AQUAFIN	59
	DEPARTEMENT LNE	4/2
	DE WATERGROEP	4
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	
VMM	17
ANB	22
VREG	807
VEA	10
VLM	29
OVAM	11
AQUAFIN	359
DEPARTEMENT LNE	4
DE WATERGROEP	4

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	VMM	4
	ANB	7
	VREG	41
	VLM	5
	OVAM	6
	AQUAFIN	251
	DE WATERGROEP	606

	deels gegrond:	
	VMM	7
	ANB	9
	VLM	3
	OVAM	3
	AQUAFIN	17
	DEPARTEMENT LNE	2
	ongegrond:	
	VMM	6
	ANB	6
	VREG	766
	VEA	10
	VLM	21
	OVAM	2
	AQUAFIN	91
	DEPARTEMENT LNE	2
	DE WATERGROEP	653

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	
	VMM	4
	ANB	15
	VREG	40
	VLM	7
	OVAM	9
	AQUAFIN	247
	DEPARTEMENT LNE	2
	DE WATERGROEP	593
	deels opgelost:	
	VMM	7

	VREG	1
	VLM	1
	AQUAFIN	6
	DEPARTEMENT LNE	1
	onopgelost:	
	ANB	1
	AQUAFIN	15
	DEPARTEMENT LNE	1
	DE WATERGROEP	13

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
ANB	1
AQUAFIN	9
DE WATERGROEP	58
Te lange behandeltermijn:	
ANB	5
OVAM	1
AQUAFIN	6
DE WATERGROEP	86
Ontoereikende informatieverstrekking:	
VMM	7
ANB	5
AQUAFIN	8
DE WATERGROEP	155
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	

ANB	3
AQUAFIN	3
DE WATERGROEP	24
Onheuse bejegening:	
ANB	1
VREG	41
OVAM	1
AQUAFIN	3
DE WATERGROEP	83
Andere:	
ANB	1
VMM	4
OVAM	4
AQUAFIN	239
DE WATERGROEP	200

VLM	1
DEPARTEMENT LNE	4
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
OVAM	1
VMM	1
Actieve dienstverlening:	
VMM	1
VLM	3
Deugdelijke correspondentie:	
VLM	2
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
VLM	3
OVAM	7
DEPARTEMENT LNE	4
Redelijke behandeltermijn:	
OVAM	1
DEPARTEMENT LNE	1
Efficiënte coördinatie:	

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	VEA	2
	VLM	6
	AQUAFIN	9
	DE WATERGROEP	14
	mail:	
	VMM	17
	VEA	15
	VLM	25
	OVAM	18
	AQUAFIN	151
	DEPARTEMENT LNE	10
	DE WATERGROEP	299
	telefoon:	
	VLM	14
	AQUAFIN	131
	DE WATERGROEP	21
	fax:	
	VLM	1
	DE WATERGROEP	1
	bezoek:	
	AQUAFIN	3
	andere:	
	VLM	3
	tevredenheidsonderzoek:	
	AQUAFIN	93
	derden:	
	AQUAFIN	1
	Website:	
	AQUAFIN	30
	DE WATERGROEP	446

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks burger/bedrijf:	
	VMM	12

	VEA	14
	VLM	43
	OVAM	16
	AQUAFIN	295
	DEPARTEMENT LNE	7
	DE WATERGROEP	674
	via kabinet:	
	VMM	2
	VLM	5
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	VEA	3
	VMM	4
	VLM	4
	OVAM	2
	AQUAFIN	2
	DEPARTEMENT LNE	3
	DE WATERGROEP	59
	Via Federale ombudsdienst:	
	Via Vlaamse Infolijn	
	via georganiseerd middenveld:	
	VLM	1
	AQUAFIN	16
	Andere:	
	VLM	2
	AQUAFIN	5
	DE WATERGROEP	48

! = enkel ontvankelijke klachten; we kregen ook een aantal klachten via de Vlaamse ombudsdienst die niet ontvankelijk waren, vooral over de uitbetaling van certificaten.

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

VMM

- Betwisting van heffing om uiteenlopende redenen:
 - Ongegrond: 1
 - Deels gegrond: 4
 - Gegrond: 1
 - Opgelost: 5
 - Deels opgelost: 1
- Ligging in overstromingsgebied: 5 deels gegronde klachten, 5 deels opgeloste klachten
- Andere: - problemen bij onderhoud van onbevaarbare waterlopen (gegrond, VMM was hier op tijdstip van klacht zelf reeds mee bezig); Opgelost
 - Aanvechting waterbouwkundige werken (deels gegrond); (onopgelost, gerechtelijke procedure loopt)
 - Aanwezigheid van VMM voertuigen op privé-eigendom (deels gegrond, VMM had toestemming tot gebruik privéweg van vorige eigenaar); (opgelost)
 - Gebrekkig onderbouwde kritiek op wetenschappelijk gehanteerde methodiek door MIRA (ongegrond) (opgelost)
 - Gebruik online-tool watertoets (werd behandeld als klacht, maar probleem situeerde zich bij gebruik door instrumenterende ambtenaar) (deels opgelost)

ANB

Inhoudelijke categorieën	Ombudsnormen					
	2014					Totaal 2014
	Niet-correcte beslissing	Onheuse bejegening	Ontoereikende informatieverstrekking	Onvoldoende bereikbaar	Te lange behandeltermijn	
Adviezen						0
Jacht					2	2
Kapmachtigingen						0
Toegankelijkheid domeinen				1		1
Subsidies					1	1
Toezicht en handhaving			1			1
Terreinbeheer bos			3	2	1	6
Terreinbeheer natuurgebied	1		2		1	4
Terreinbeheer park						0
Andere		1				1
Eindtotaal	1	1	6	3	5	16

VREG

In 2015 ontvingen we 807 ontvankelijke en 2 onontvankelijke klachten, waarvan 762 vragen en klachten over het prosumementarief. Het ging zowel om vragen als om klachten waarbij PV-eigenaars vragen stelden en hun ongenoegen uitten.

Het aantal ontvankelijke klachten steeg sterk (231 in 2014) terwijl het aantal onontvankelijke klachten daalde (11 in 2014).

Aantal ontvankelijke klachten:

- 765 niet-correcte beslissing
- 43 onheuse bejegening

806 van de 807 vragen/klachten die in 2015 werden ingediend zijn opgelost.

Eén complexe klacht (PV-installatie in een vakantiepark) zal pas in de loop van 2016 kunnen opgelost worden. De VREG is hiervoor met Eandis in gesprek.

Aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten:

- 41 gegronde
- 0 deels gegronde
- 766 ongegronde

Gegronde klachten:

De meeste gegronde klachten hebben betrekking op de invoering door de VREG van een eenmalige registratie met eID voor de gerechtigden van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten. Deze eenmalige registratie werd einde juli gecommuniceerd, waarbij de indruk gecreëerd werd dat niet-tijdige registratie zou leiden tot een definitieve blokkering van de desbetreffende certificatenrekening in de certificatenbank. Deze klachten zijn gegrond omdat onze communicatie inderdaad onduidelijk was. Tevens hadden een aantal klachten betrekking op het registratieproces zelf (mensen die hun pincode niet meer vonden, registratie die moeilijk verliep door verouderde internetbrowsers, enz.)

Deels gegronde klachten:

- dossierbehandeling zonnepanelen

Ongegronde klachten:

- PV-eigenaar gaat niet akkoord met aanrekening prosumementarief (762 klachten)
- PV-eigenaar wil informatie over groenestroomcertificaten terwijl hij niet als eigenaar geregistreerd is (4 klachten)

Opmerking:

Klachten over de niet-uitbetaling van certificaten worden als onontvankelijk beschouwd. Dit gaat niet om klachten tegen de VREG, maar om klachten tegen de netbeheerder. Het zijn immers de netbeheerders die de certificaten uitbetalen, niet wij.

Alle ontvankelijke klachten (zowel (on)gegronde als deels gegronde) zijn op één na, opgelost.

VEA

NVT: in 2015 werden er bij het Vlaams Energieagentschap geen gegronde klachten ingediend. 2 klachten zijn echter nog in behandeling zodat over die klachten nog geen oordeel is geveld.

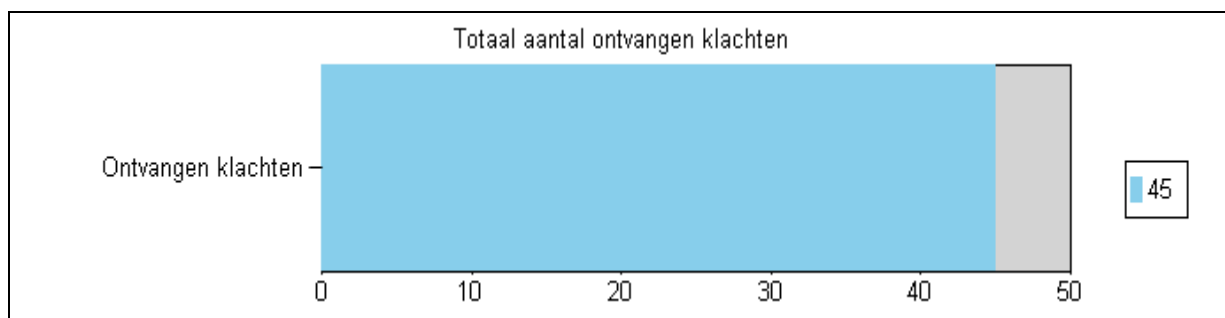
VLM

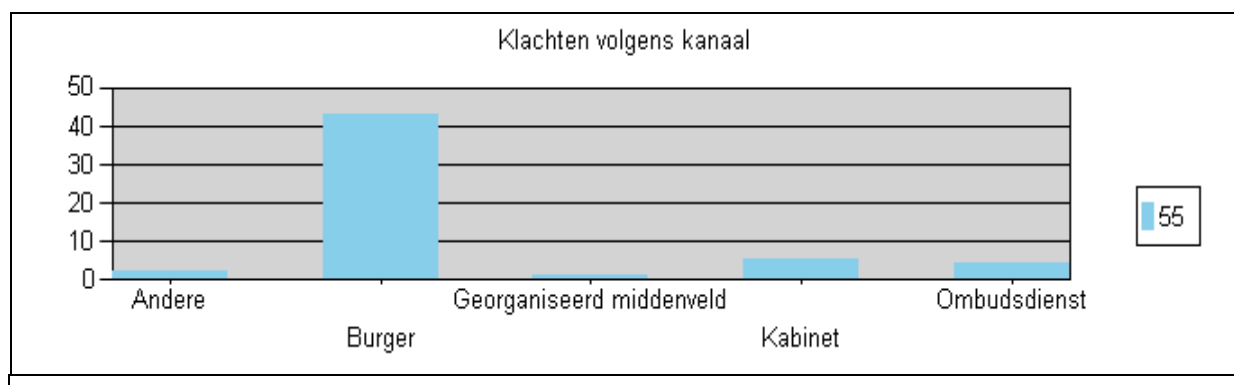
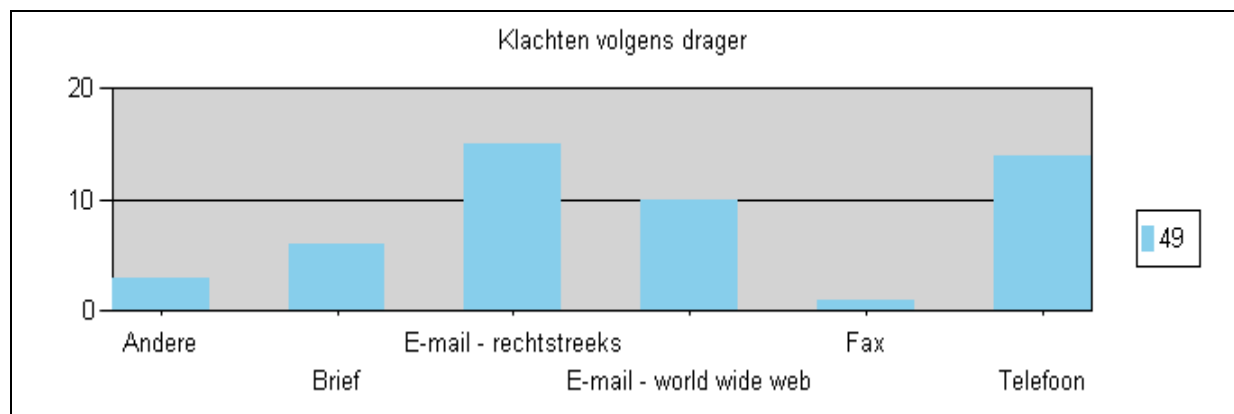
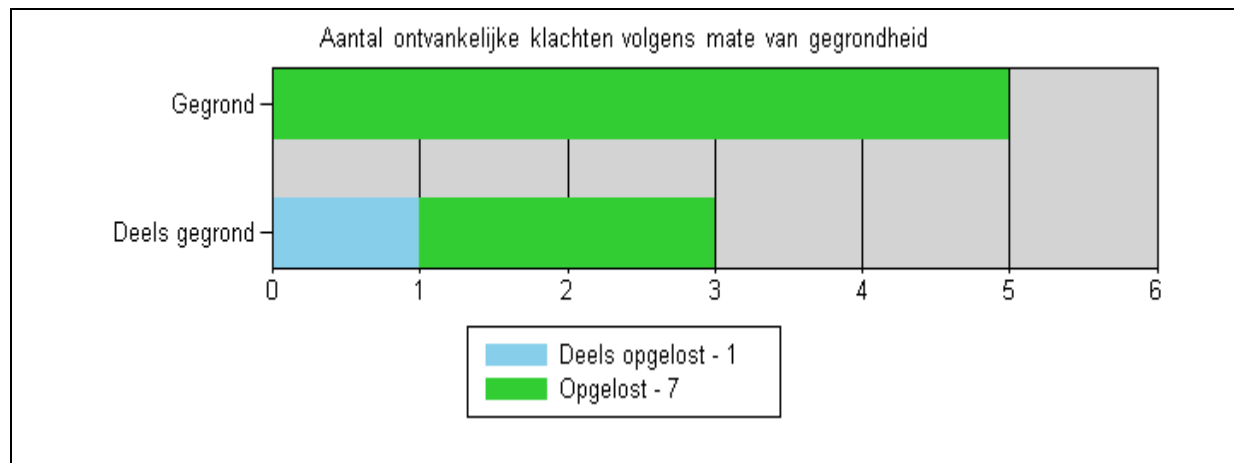
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)

Mestbank	14
Deels gegrond	2
Gegrond	4
Ongegrond	8
Platteland - beheerovereenkomsten.	4
Ongegrond	4
Platteland - andere	1
Ongegrond	1
Projectrealisatie - natuurinrichting	2
Deels gegrond	1
Ongegrond	1
Projectrealisatie - grondenbank	4
Gegrond	1
Ongegrond	3
Projectrealisatie - landinrichting	1
Ongegrond	1
Projectrealisatie - ruilverkaveling	3
Ongegrond	3

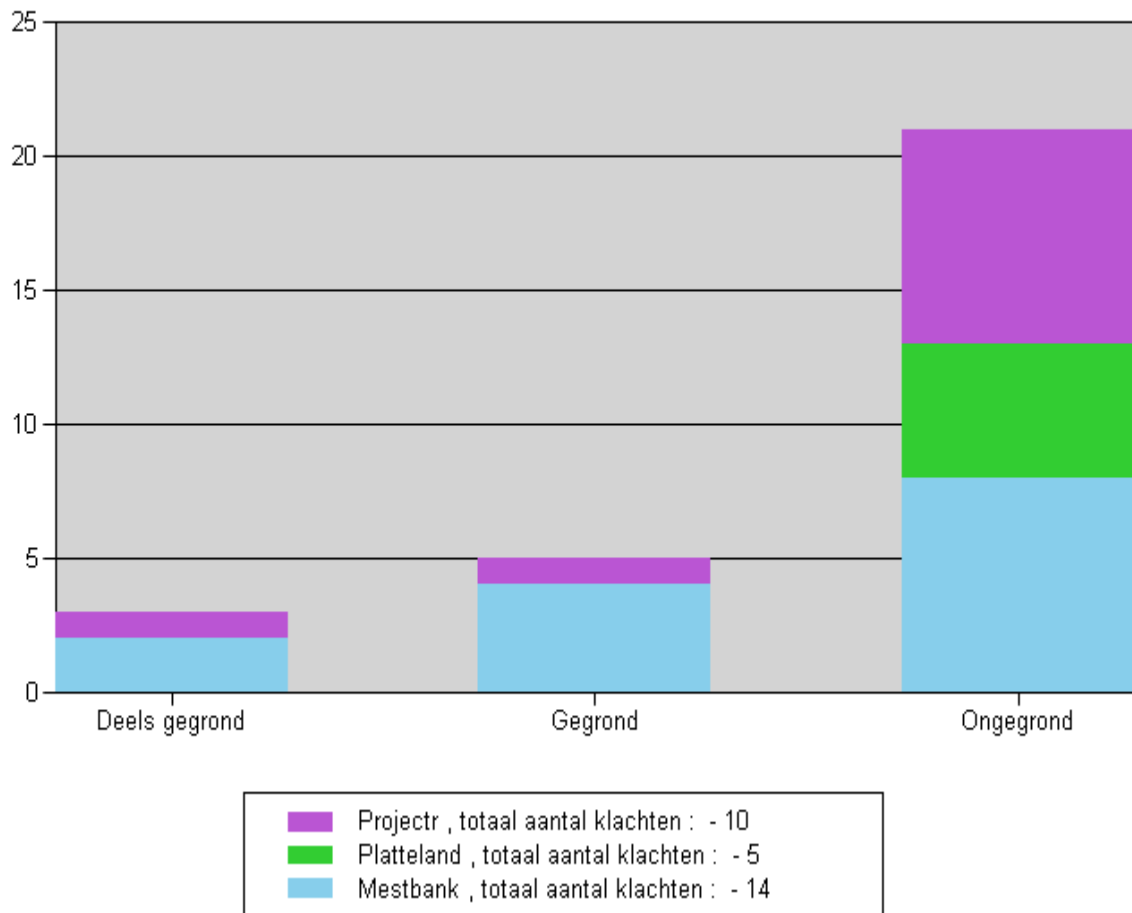
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)	8
Projectrealisatie - grondenbank	1
Opgelost	1
Mestbank	6
Opgelost	6
Projectrealisatie - natuurinrichting	1
Deels opgelost	1

Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën		9
Projectrealisatie - grondenbank		1
Gegronnd		1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	
Mestbank		6
Gegronnd		4
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1	
Actieve dienstverlening	2	
Deels gegrond		2
Actieve dienstverlening	1	
Deugdelijke correspondentie	1	
Projectrealisatie - natuurinrichting		2
Deels gegrond		2
Deugdelijke correspondentie	1	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	

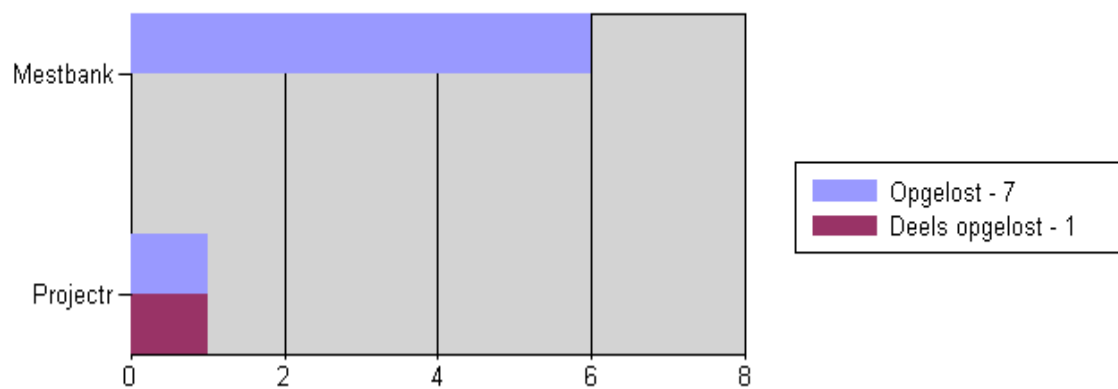




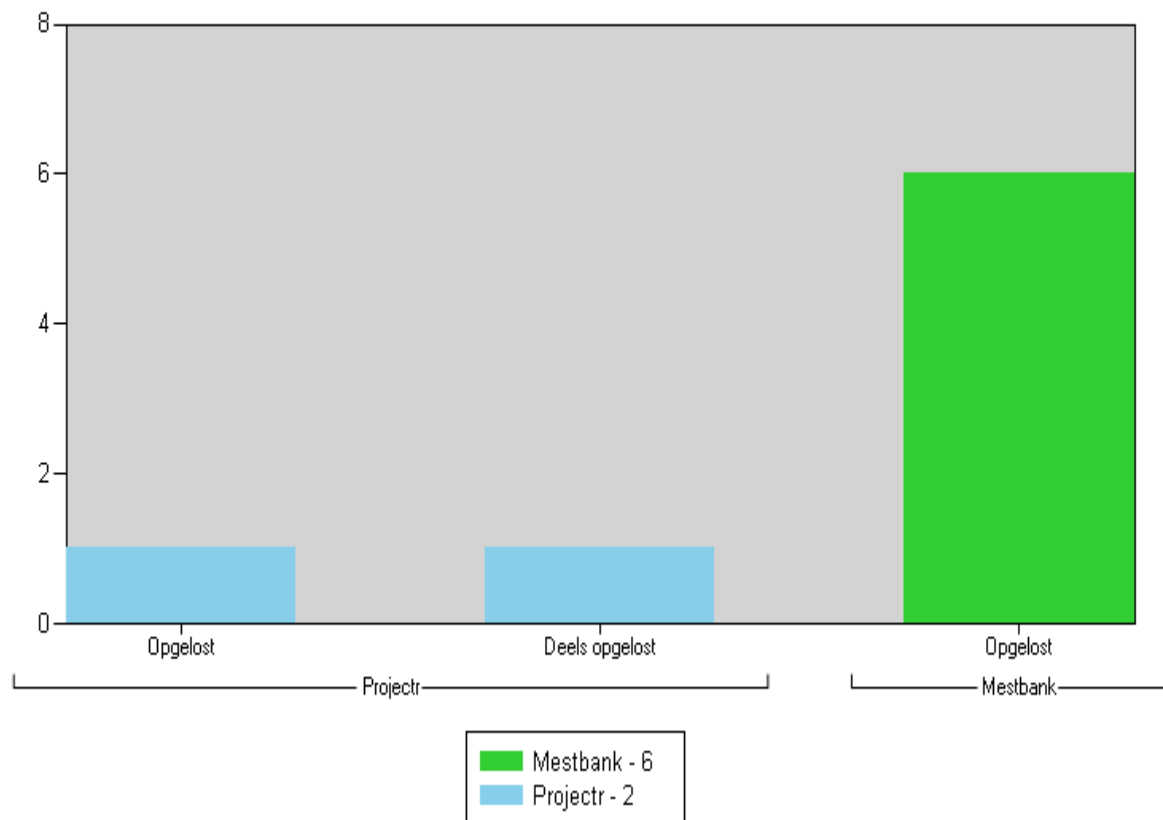
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)

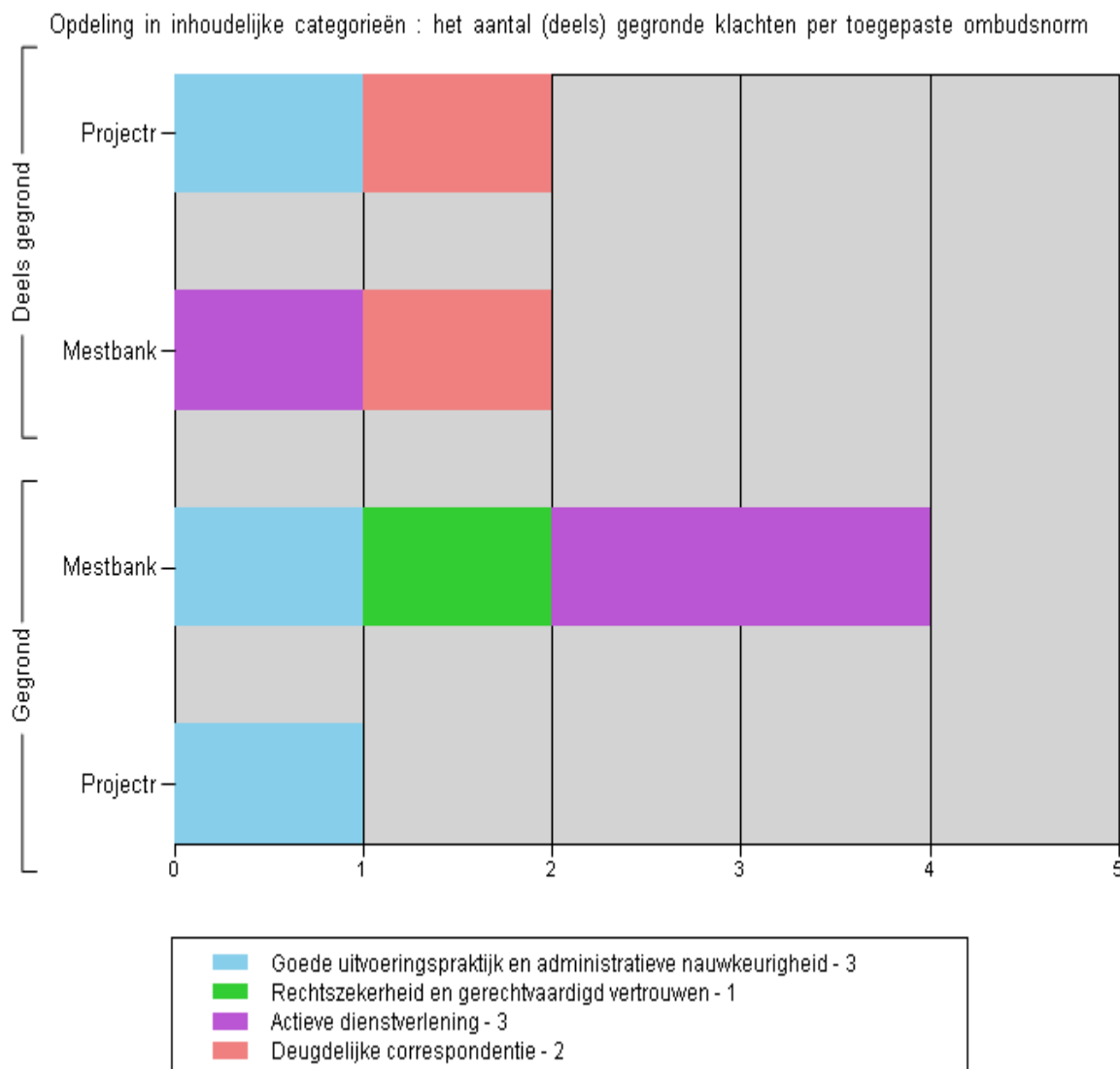


Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)



Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie) (gedetailleerd)





OVAM

Klachten over het thema Afval- en materialenbeheer

In 2015 werden 6 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 1 is onontvankelijk
- 5 zijn ontvankelijk, waarvan 1 ongegrond, 0 deels gegronde en 4 gegronde

De onontvankelijke klacht heeft betrekking op het gevoerde beleid voor het selectief inzamelen van afvalstoffen dat door de OVAM wordt nagestreefd; en de inzamelwijze/tarifiering die door de containerparken hiervoor wordt gehanteerd.

De ongegronde klacht heeft betrekking op een door de OVAM uitgevoerde controle in het kader van de uitgebreide producentenverantwoordelijkheid. De klager vond de opgelegde maatregelen niet in verhouding tot de inbreuk. De OVAM hanteert echter een duidelijke beleidslijn inzake controles. Deze werd meegedeeld aan de Ombudsdienst, waarna de klacht door de Ombudsdienst zonder gevolg werd geklasseerd.

De 4 gegronde klachten zijn geïsoleerde klachten van uiteenlopende aard, en werden alle 4 opgelost:

- Een bug in het nieuwe systeem voor online-registratie van vervoerders. Na aanpassingen aan het systeem werd dit opgelost.
- Een telefonische interactie die door de klager als onbeleefd werd beschouwd; de OVAM-medewerker werd hierop aangesproken en zal hierover ook in de persoonlijke evaluatie op worden beoordeeld.
- Het niet-vermelden van de referte van de aanvrager op afgeleverde grondstofverklaringen waarbij de klager niet onmiddellijk reactie verkreeg van de betrokken dienst; dit werd aangepast.
- Een te lange behandeltermijn voor een informatieve vraag. Het behandelende team werd hierop aangesproken. De procedure rond informatievragen werd herwerkt naar aanleiding van de oprichting van een team klantenbeheer, dat op 4 januari 2016 van start is gegaan.

Per ombudsnorm: 1 redelijke behandeltermijn, 1 correcte bejegening en 2 goede uitvoeringspraktijk

Opvallend is dat klachtencoördinator in 2015 veel mails ontving over milieu-inbreuken en het niet naleven van de voorwaarden uit de milieuvergunning. Het betreft hier geen klachten ten aanzien van de OVAM, maar zaken die gemeld moeten worden aan de politie, de milieu-inspectie of de milieu-ambtenaar. Er werd door de klachtencoördinator steeds contact opgenomen met de bevoegde instanties en de klager werd hiervan op de hoogte gesteld.

Klachten over het thema Bodem

In 2015 werden 9 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 5 zijn onontvankelijk
- 4 zijn ontvankelijk, waarvan 0 ongegrond, 3 deels gegrond en 1 gegrond.

De 5 onontvankelijke klachten kenden verschillende redenen:

- Een klacht over het niet kunnen aanvragen van een bodemattest door een particulier – deze mogelijkheid bestaat echter wel;
- Een klacht over een schadegeval bij uitvoering van ambtshalve werken; dit valt onder de verantwoordelijkheid van de aannemer;
- Repercussies bij de verkoop van een verontreinigd terrein; dit is een gevolg van het gehanteerde beleid en de bestaande regelgeving;
- Een klacht over het statuut onschuldig eigenaar die reeds meermaals werd ingediend en waarvoor nog een procedure lopende is;
- Een klacht over een erfenisproblematiek; dit is een gevolg van het gehanteerde beleid en de bestaande regelgeving, en de procedure daarover is nog lopende.

De 4 ontvankelijke klachten zijn 3 deels gegronde klachten en 1 gegronde klacht i.v.m. het afleveren van bodemattesten.

De 3 deels gegronde klachten hadden verschillende oorzaken:

- Aflevering van een bodemattest voor een nieuw perceel, waarvan de informatie-uitwisseling met het kadaster nog niet was voltooid; dit werd opgelost na het inwinnen van bijkomende informatie uit het kadaster. In het algemeen werkt de OVAM aan het verhogen van de vlote en snellere uitwisseling van informatie met het kadaster.
- Onduidelijkheid over de overdracht van een deel van een perceel; de procedure werd toegelicht aan de klager.
- Onduidelijkheid over de juistheid van de datum die vermeld wordt op de bodemattesten – de datum bleek correct en dit werd toegelicht aan de klager.

De gegronde klacht betrof het niet-correct toezenden van attesten; er werd 1 attest te veel toegezonden en aangerekend. Deze administratieve fout werd rechtgezet.

De klachten werden ingedeeld volgens de ombudsnorm ‘goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid’. Ze zijn hoofdzakelijk als deels gegrond omschreven omdat altijd de meest recente voor de OVAM beschikbare informatie werd gehanteerd. Vanuit het standpunt van de klager is het echter niet duidelijk dat de OVAM zich moet beroepen op informatie die door derden wordt aangeleverd.

Ter informatie: In 2015 werden er net geen 240.000 bodemattesten afgeleverd. Audit Vlaanderen evalueerde bovendien in 2015 de opzet en de implementatie van organisatiebeheersing voor het proces bodemattesten. Hierbij werden procesrisico’s geïdentificeerd en werd de mate waarin de bestaande beheersmaatregelen deze risico’s inperken, geëvalueerd. De auditresultaten tonen aan dat het proces bodemattesten in het algemeen ‘onder controle’ is. De risico’s inherent aan het proces zijn gekend en doeltreffende beheersmaatregelen zijn aanwezig met het oog op het vermijden of terugdringen van deze risico’s. Om de integriteit van de data in de Mistral-toepassing te waarborgen werd één aanbeveling geformuleerd die betrekking heeft op het ondersteunend proces ‘wijzigingsbeheer’. Medio december 2015 werden de concrete acties goedgekeurd en werden de voorgestelde beheersmaatregelen geïmplementeerd i.v.m. opvolging van de aanwezige controles en het preventief detecteren van non-conformiteiten.

Algemene ondersteuning

In 2015 werden 3 klachten ontvangen over de ondersteunende diensten van de OVAM:

- 1 klachten zijn onontvankelijk
- 2 klachten zijn ontvankelijk, waarvan 1 ongegrond, 0 deels gegrond en 1 gegrond.

De ongegronde klachten betroffen:

- Een klacht over geluidshinder bij het OVAM-personeelsfeest. Uit eigen geluidsmetingen en uit een controle door de politie van Mechelen bleek alles volgens de regels te verlopen.
- Een klacht in verband met de niet-gunning van een opdracht aan de klager en de gevolgde procedure. Uit de door de OVAM geleverde stukken bleek dat zowel de procedure als de gunning correct verliepen, en dat bovendien de klager geen gebruik had gemaakt van de procedureel voorziene beroepsmogelijkheden.

De gegronde klacht betrof een verkeerd facturatie-adres; dit werd aangepast.

De klacht werd ingedeeld volgens de ombudsnorm ‘goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid’.

AQUAFIN

ZIE BIJLAGE.

DEPARTEMENT LNE

Het klachtenbeeld ligt in lijn met dat van de voorgaande jaren, ondanks het feit dat er slechts 10 klachten bij de klachtenbehandelaar werden ingediend. De behandelde klachten waren divers en heel locatie- of situatie gebonden. Concreet gaat het o.a. over:

- ✓ Klager gaat er niet mee akkoord dat naast het behalen van een specifiek diploma er nog een retributie dient betaald te worden voor de uitoefening van het toezicht op de erkenning als milieucoördinator. Op basis van de informatie ontvangen van de afdeling Milieuvergunningen werd aan klager werd meegedeeld dat de retributie die geheven wordt voor de uitoefening van het toezicht op de erkenning verschuldigd is door elke persoon die in het bezit is van een erkenning. Indien men erkend is als milieucoördinator moet men deze retributie betalen, ongeacht

de erkenning gebruikt wordt of niet. De retributie is niet gekoppeld aan het beschikken over een diploma/getuigschrift van de aanvullende vorming voor milieucoördinatoren. Ook als men beslist de erkenning stop te zetten, blijft het diploma geldig en kan men op basis daarvan in de toekomst opnieuw de erkenning aanvragen.

- ✓ Klacht betreffende hinder van bij een buur ten gevolge van het verbranden van afval in de kachel en in de tuin (illegaal stoken). Klager maakt tevens melding van roetaanslag in de tuin. De afdeling Milieu-inspectie heeft contact opgenomen met de milieudienst van de gemeente Bekkevoort. De milieudienst heeft het "illegaal stoken" vastgesteld en zal het dossier verder opvolgen.
- ✓ Klager is het oneens met de opgelegde bestuurlijke boete. Bijkomend werd door klager opgemerkt dat bijna 3 jaar na de kennisgevingsbrief een bestuurlijke boete werd opgelegd. Op grond van de informatie van de afdeling Milieuhandhaving, Milieuschade en Crisisbeheer werd aan klager meegedeeld dat zijn opmerking terecht is, maar dat in de boetebeslissing van AMMC reeds werd aangegeven dat de beslissingstermijn van 180 dagen een termijn van orde betreft waarvan de overschrijding niet gesanctioneerd wordt. AMMC blijft bevoegd om te beboeten tot vijf jaar na de datum van het PV. AMMC heeft evenwel rekening gehouden met deze termijnoverschrijding bij de berekening van de alternatieve bestuurlijke geldboete en het boetebedrag is hierdoor verlaagd. Bij aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging werd klager in kennis gesteld van de bestuurlijke geldboete. Bij deze beslissing werd meegedeeld dat bij niet akkoord binnen de 30 dagen een administratief beroep kon ingediend worden bij het Milieuhandavingscollege. Klager heeft echter van deze beroepsmogelijkheid geen gebruik gemaakt, waardoor de boete nu definitief is. Een verzoek tot heroverweging of kwijtschelding is dus niet meer mogelijk. Klager heeft uiteindelijk de boete betaald.
- ✓ Vraag naar het al dan niet vergunning plichtig zijn van baggerwerken en indien vergunning plichtig stand van zaken handavingsprocedure. Klager dient klacht in daar hij van mening is dat de redelijke antwoordtermijn is overschreden. Na grondig intern onderzoek werd betrokkene duidelijk geïnformeerd over zijn vragen. Klager bleef daarna herhaaldelijk op het dossier terugkomen en heeft zelf een procedure ingesteld bij de beroepscommissie in het kader van openbaarheid van bestuur. In overleg werd de verdere correspondentie met de klager overgenomen door de Vlaamse Ombudsdienst.
- ✓ Bezorgdheid rond vrijgekomen asbestvezels of asbeststof bij afbraakwerken van een asbest dak. De afdeling Milieu-inspectie heeft de klacht onderzocht en stelde voor om bij de politie navraag te doen of er een proces-verbaal werd opgesteld en welke vaststellingen in het proces-verbaal zijn opgenomen. Klager heeft geen gehoor gevonden bij de milieudienst, de burgemeester of er hebben geen verdere politieonderzoeken plaats gehad.
- ✓ Klager huurt zonnepanelen van een energiemaatschappij uit milieubewustzijn. Jaarlijks moet klager van de energiemaatschappij een bedrag bijbetalen, zonder dat zij destijds enige vergoeding of premie heeft ontvangen voor het installeren van de zonnepanelen. Klager is van mening dat hierop een uitzondering zou moeten gemaakt worden voor mensen die geen premie hebben ontvangen. Klacht werd voor verdere afhandeling bezorgd aan de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG).
- ✓ Klager is van mening dat er in een hangar nog asbest zou aanwezig zijn en vraagt een eventuele inspectie. Op basis van de bevindingen en de beschikbare gegevens bij de afdeling Milieu-inspectie werd een klager meegedeeld dat de mogelijke hinder werd veroorzaakt door een inrichting die volgens de huidige milieuwetgeving onder het toezicht valt van de gemeentelijke overheid. De klacht werd voor verder gevolg bezorgd aan de desbetreffende burgemeester.
- ✓ Klacht betreffende regelmatig spanningsverschil waardoor verschillende toestellen, voornamelijk deze met adapters, vernield zijn. Klacht werd voor verdere afhandeling bezorgd aan de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG).
- ✓ Geluidshinder van een bedrijf dat volgens klager de geluidsnormen niet zou respecteren. Volgens klager komt het geluid van de fabriek zelf of van de windmolens bij wind vanaf 3 beaufort. Naar aanleiding hiervan werd het bedrijf door de afdeling Milieu-inspectie aangemaand om een volledig akoestisch onderzoek uit te voeren; hetgeen uitgevoerd werd in het voorjaar 2012. In opvolging van dit onderzoek werden in de loop van 2012 en reeks saneringen uitgevoerd. Uit

controlemetingen die door de erkende geluidsdeskundige werden uitgevoerd begin 2014 bleek dat er op alle meetpunten werd voldaan aan de geldende richtwaarden/geluidsnormen. Het dossier wordt echter verder van kortbij opgevolgd door de afdeling Milieu-inspectie.

- ✓ Meerdere klachten ingediend bij de gemeentelijke milieudienst betreffende opslag van mest. De klachten bleven zonder gevolg en dit zonder gevolg. Er is blijkbaar geen opvang voorzien voor hemelwater en voorziene uitwerpselen van vee, bij hevige regenval loopt gewoon in openbare riolering. Aan klager werd meegedeeld dat dergelijke hinder, conform de huidige milieuwetgeving, onder de bevoegdheid valt van de gemeentelijke overheid. De klacht werd dan ook voor verder gevolg bezorgd aan de burgemeester met de vraag klager op de hoogte te brengen van de behandeling van de klacht.

DE WATERGROEP

ZIE BIJLAGE

3. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

VMM

De klachten inzake heffingen betroffen geen fundamentele klachten. In de meeste gevallen ging het om misverstanden die gemakkelijk rechtgezet konden worden door het bestuur.

De klachten inzake ligging in overstromingsgebied en de daaraan gekoppelde informatieplicht kregen momentum door de behandeling van een klacht door de Vlaamse Ombudsdienst na ongunstige behandeling door de klachtenmanager van de VMM. Door aandacht voor deze problematiek in de media volgend op het rapport genereerde dit bijkomende klachten waardoor dit op het geheel van de behandelde klachten een grotere 'klachtencategorie' werd tegenover voorgaande jaren (ondanks dat de invoering van de informatieplicht dateert van 2013 en sedertdien toegepast dient te worden).

ANB

Het klachtenbeeld 2015 ligt in lijn met dat van de voorgaande jaren, zowel wat aantal als diversiteit betreft. Dit jaar waren er 16 gegronde of gedeeltelijk gegronde klachten, in lichte stijging ten opzichte van de 14 vorig jaar. Een klacht is nog in behandeling (binnen de wettelijke termijn), de andere werden opgelost.

In de eerste jaarhelft registreerde en behandelde het Agentschap voor Natuur en Bos de klachten decentraal via zes klachtencoördinatoren, één centraal in Brussel en één per Vlaamse provincie. Ten gevolge van een reorganisatie van het agentschap (zie hieronder) werd in de tweede jaarhelft de klachtenregistratie en opvolging gecentraliseerd met één klachtencoördinator in Brussel.

De klachten zelf betreffen schade door al dan niet omgevallen bomen, modderige wandelpaden, onbegrip over uitgevoerde werken, afschieten van everzwijnen, aanvragen van jachtverloven enz.

Op één klacht na werden de klachten binnen de wettelijke termijn van 45 kalenderdagen behandeld.

VREG

Alle klachten die we in 2015 ontvingen, zijn afkomstig van zonnepaneleneigenaars.

De grote stijging van het aantal klachten is te wijten aan onze tariefbeslissingen van 19 december 2014. Deze bevatte ook de invoering van een prosumententarief vanaf 1 juli 2015 en leidde tot heel wat ongenoegen. Hierover kwamen 762 vragen en klachten binnen. We hebben onmiddellijk gereageerd met een overzicht van de meest gestelde vragen op de [website](#) alsook duidelijke scripts opgesteld voor de telefonische dienstverlening door de Vlaamse Infolijn.

Meest gestelde vragen/klachten over het prosumentarief:

- Dit is contractbreuk (sic)
- Waarom moet ik betalen voor de fouten uit het verleden?
- Waarom wordt een prosumentarief aangerekend?
- Hoeveel bedraagt het prosumentarief?
- Hoe wordt het prosumentarief voor zonnepaneleneigenaars met terugdraaiende teller berekend?
- Waarom krijg ik geen extra vergoeding voor de stroom die ik op het net injecteer?
- Ik betaal al een distributienettarief op mijn verbruik, moet ik nog een extra vergoeding betalen
- Waarom wordt de extra vergoeding voor zonnepanelen volgens het vermogen van de omvormer(s) berekend en niet volgens het geproduceerd aantal kW?
- Kan ik kiezen voor een slimme meter of een meter die niet meer terugdraait?
- Ik heb zonnepanelen geplaatst, maar ik krijg geen groenestroomcertificaten. Moet ik het prosumentarief ook betalen?
- Wat is de wettelijke basis voor de aanrekening van het prosumentarief?
- Waar vind ik de tariefbeslissingen?
- Waar kan ik een beroep indienen tegen deze beslissingen?
- Hoe zit het met de grote bedrijven? Moeten zij ook betalen?
- Ik heb een zonnepaneleninstallatie met batterijen én met terugdraaiende teller. Moet ik betalen?

Een andere grote hoeveelheid klachten was te wijten aan de communicatie in juli 2015 betreffende de invoering door ons van een eenmalige registratie met eID voor de gerechtigden van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten. Deze registratie met eID kadert in het veiliger maken van de certificatedatabank, in lijn met het Vlaamse IT-veiligheidsbeleid. In dit kader adviseerde de Privacycommissie om registratie met eID te verplichten, zijnde het authenticatie-instrument bij uitstek en in het bezit van elke Belg. Deze eenmalige registratie werd einde juli gecommuniceerd, waarbij onbedoeld en onterecht de indruk gecreëerd werd dat niet-tijdige registratie zou leiden tot een definitieve blokkering van de desbetreffende certificatenrekening in de certificatedatabank. Tevens leidde de registratieprocedure zelf tot een aantal problemen (mensen die hun pincode van hun eID kwijt waren, registratieprocedure die haperde, enz.)

De Vlaamse ombudsman heeft naar aanleiding van deze situatie een aanbeveling aan de VREG gepubliceerd op 22 juli 2015. Wat betreft de communicatie heeft de VREG lessen getrokken door de toon van zijn nieuwsbrieven en mailberichten nog grondiger te checken op klantvriendelijkheid. Wat betreft de registratieprocedure zelf met eID heeft de VREG enerzijds in samenwerking met de netbeheerders de mogelijkheid tot registratie in hun klantenkantoren georganiseerd en anderzijds een registratie op papier mogelijk gemaakt (door het toesturen aan de VREG van (oa.) een fotokopie van de identiteitskaart). Ook werd overlegd met de federale overheidsoverheidsdienst die bevoegd is voor de authenticatie met eID.

Verder ontvingen we een klacht met betrekking tot de communicatie via onze nieuwsbrief over het afschaffen van de groenestroomcertificaten voor zonnepanelen tot en met 10 kW op 14 juni 2015. De communicatie hierrond is niet goed verlopen. We ontvingen daarover een rapport van de ombudsman op 17 juli 2015. In reactie hierop hebben we een aantal punten aangekaart bij het kabinet van de bevoegde minister (tijdige communicatie van wetswijzigingen, praktische haalbaarheid implementatietermijn) alsook de termijnen voor softwarematige aanpassingen in de certificatedatabank geherevalueerd. Ook de communicatie van nieuwsberichten op onze website werd herbekeken.

Ten slotte heeft een klein aantal klachten te maken met de dossierbehandeling van zonnepanelen.

VEA

3.1. Sinds haar oprichting en operationalisering in 2006 zag het klachtenbeeld van het Vlaams Energieagentschap jaarlijks tot en met het jaar 2009 een gestage stijging van het aantal klachten. De voor het eerst in het jaar 2010 vastgestelde daling in het aantal klachten zette zich echter ook in 2011 door (23 in 2011 t.o.v. 40 in 2010 en 58 in 2009). Het jaar 2012 zag echter weer een toename van het aantal klachten naar 31 (+34% t.o.v. 2011). Sinds 2013 daalt het aantal klachten jaarlijks gestaag (26 in 2013, 20 in 2014 en 17 in 2015).

35% van het totaal aantal in 2015 ingediende klachten waren onontvankelijk, waarbij 23% van het totaal aantal klachten beleidsklachten waren. Deze beleidsklachten hadden als voorwerp de energieprestatieregelgeving.

Het grootste inhoudelijke klachtenblok voor het jaar 2015 betroffen klachten aangaande de toepassing en handhaving van de energieprestatieregelgeving (EPB). Voorts werden klachten ontvangen aangaande REG-premies,

en EPC.

3.2. Parallel met de rechtstreekse bij het Vlaams Energieagentschap ingediende klachten, werd het Vlaams Energieagentschap ook rechtstreeks door de Vlaamse ombudsdienst aangesproken voor bepaalde thema's zoals:

- Zo trok de Vlaamse ombudsdienst de behartiging van de belangen van slachtoffers van failliete aannemers in het kader van de premie van de netbeheerders voor de na-isolatie van een spouwmuur naar zich toe. Een van de reglementaire voorwaarden om voor de REG-premie in aanmerking te komen is dat de werken moeten uitgevoerd en gefactureerd worden door een aannemer die staat op de lijst met installateurs die werken volgens STS 71.1. De vakman moet immers een verklaring uitreiken dat hij werkt conform de eisen van de Technische Specificatie STS 71.1. Samen met de Vlaamse ombudsdienst en de netbeheerders, werd binnen het wettelijke kader door het Vlaams Energieagentschap in een 70tal dossiers naar een pragmatische oplossing gezorgd, waardoor deze benadeelden mogelijks alsnog in aanmerking komen voor de REG-premie.
- Met betrekking tot de Vlaamse energielening betroffen de tussenkomsten van de ombudsdienst bij het Vlaams Energieagentschap in hoofdzaak het feit dat in begin van het jaar in bepaalde gemeenten het instrument van de energielening niet toegankelijk was, daar de desbetreffende gemeenten nog geen aansluiting hadden gezocht bij een energiehuis, en de evolutie hiervan doorheen 2015. Daarnaast werd het agentschap ook geïnterpelleerd over de beschikbaarheid en toegankelijkheid van correcte gegevens (hieromtrent) op de website www.energiesparen.be, over de gelijkschakeling van de lijst van toegestane investeringen zodat deze in alle energiehuisen dezelfde is, evenals over verdere regelgevende wijzigingen.

VLM

3.1. Inleiding

Bij de VLM wordt de klachtenbehandeling verzorgd door het volgende klachtenteam:

Hilde Janssens: klachtencoördinator en klachtenbehandelaar voor algemene klachten.

Els Mondelaers en Gilles Fourneau: klachtenbehandelaars voor de klachten m.b.t. Projectrealisatie & Platteland.

Sofie De Spiegeleer, Arnaud Aglave en Bavo Dispersyn: klachtenbehandelaars voor de klachten m.b.t. Mestbank.

Jean-Marc Clirieck: klachtenbehandelaar voor klachten m.b.t. overheidsopdrachten.

Daarnaast kan het netwerk klachten bij de VLM rekenen op een aantal aanspreekpunten en medewerkers die klachten registreren en mee opvolgen binnen de regio's en de centrale directie.

Het volgende jaarverslag kwam dan ook tot stand dankzij de dagelijkse inzet van al de genoemde medewerkers waarvoor dank van de klachtencoördinator.

Naar jaarlijkse gewoonte zal dit jaarverslag voorgelegd worden aan de directieraad van de VLM en de raad van bestuur en opgenomen worden in het jaarverslag van het agentschap.

3.2. Algemeen klachtenbeeld VLM 2015

In totaal werden 45 (33 in 2014) klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2015 tot 31 december 2015. Dit zijn 12 klachten meer dan in 2014.

Van de 45 klachten zijn 29 klachten ontvankelijk (24 in 2014) en 16 klachten onontvankelijk (9 in 2014). Bij de 16 onontvankelijke klachten zijn de redenen: "beleid en regelgeving" (12 t.o.v. 5 in 2014), "VLM niet bevoegd" (3 t.o.v. 2 in 2014), "geen belang" (1). De termijn "meer dan 45 dagen" voor het behandelen van klachten, is in vergelijking met 2014 gestegen van 11 dagen naar 16 dagen. Het gemiddelde aantal dagen voor het behandelen van klachten is gedaald van 45 naar 36 in vergelijking met 2014.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer

ongegronde klachten dan gegronde klachten: 21 ongegronde klachten en 8 (deels) gegronde klachten (3 deels gegronde klachten en 5 gegronde klachten). In 2014 waren er 20 ongegronde klachten en 4 gegronde klachten. (totaal 24).

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is als volgt: van de 8 (deels) gegronde klachten werden 7 klachten opgelost, 1 klacht werd deels opgelost. In 2014 was de oplossingsgraad : van de 4 gegronde klachten werden 3 klachten opgelost en 1 klacht bleef onopgelost.

De gegronde klachten werden getoetst aan de volledige lijst van ombudsnormen. Per klacht kunnen verschillende ombudsnormen worden geschonden. De ombudsnorm “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid” werd driemaal (2 keer in 2014) geschonden. De ombudsnorm “actieve dienstverlening” werd eveneens driemaal geschonden. De ombudsnorm “deugdelijke correspondentie” werd tweemaal geschonden (1 keer in 2014). De ombudsnorm “rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen” werd slechts 1 maal geschonden zoals in 2014.

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Tot in 2011 was de telefoon steeds de meest gebruikte drager voor het indienen van een klacht. Opvallend is dat de e-mail via het klachtenadres op de website en de rechtstreekse e-mail de klassieke dragers meer en meer verdringen: op de 49 klachten (35 keer in 2014) werden 25 klachten (18 in 2014) per e-mail verstuurd, de telefoon werd 14 keer als drager gebruikt (11 keer in 2014) en slechts 6 keer de brief (4 keer in 2014). Drie klachten werden volgens een andere wijze ingediend.

Als men het aantal klachten volgens het kanaal bekijkt, stelt men vast dat het grootste deel van de klachten, nl. 43 van de 55 (t.o.v. 29 van de 35 in 2014) door de burger zelf wordt ingediend, rechtstreeks zonder tussenpersonen. Uit de gegevens over de drager en het kanaal blijkt dat de drempel vrij laag ligt voor de burger om klacht in te dienen bij de VLM. Vijf klachten werden doorgestuurd door het kabinet (t.o.v. 1 klacht in 2014), 4 klachten werden overgemaakt door de Ombudsdienst, 2 klachten werden via een andere weg ingediend (t.o.v. 4 in 2014) en zoals in 2014 werd 1 klacht overgemaakt door het georganiseerd middenveld.

Voor wat de verdeling van de klachten betreft over de inhoudelijke categorieën, stelt men vast dat er klachten werden ontvangen in verband met de Mestbank, Platteland en Projectrealisatie. De klachten in verband met Platteland hadden betrekking op de categorie beheerovereenkomsten en op de categorie “andere”. Onder de categorie Projectrealisatie werden klachten ontvangen in verband met de grondenbank, natuurinrichting, landinrichting en ruilverkaveling.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 29 t.o.v. 24 in 2014) handelt over de taken van de Mestbank (14 t.o.v. 15 in 2014) gevolgd door de klachten m.b.t. Projectrealisatie 10 in totaal (5 in totaal in 2014): 2 klachten hadden betrekking op natuurinrichting (geen in 2014), 4 op de grondenbank (3 in 2014), 3 op ruilverkaveling (2 in 2014) en 1 op landinrichting (geen in 2014). Daarna volgen de klachten over Platteland : 5 in totaal (4 in 2014) waarvan er 4 betrekking hadden op beheerovereenkomsten (3 in 2014) en 1 klacht werd ingedeeld onder de categorie “andere” (1 in 2014).

3.3. Mestbank 2015

Er werden in het totaal 26 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank. Dit is een verhoging met vijf klachten in vergelijking met het voorgaande jaar. Twaalf van deze 26 klachten werden onontvankelijk verklaard. Van de 14 ontvankelijke klachten werden er 4 als gegrond, 2 als deels gegrond en 8 als ongegrond beschouwd.

Verhoudingsgewijs waren er in 2015 relatief veel onontvankelijke klachten. Daarenboven werd voor al deze klachten de categorie “beleid en regelgeving” als reden van onontvankelijkheid opgegeven. De oorzaak hiervan ligt vermoedelijk in het feit dat in 2015 het mestbeleid en de mestregelgeving heel wat wijzigingen ondergaan hebben. Vierjaarlijks wordt namelijk in uitvoering van de Nitraatrichtlijn een nieuw mestactieprogramma opgemaakt. In 2015 is het vijfde mestactieprogramma (hierna MAP 5) gestart. Vooral de aanpak rond de nitraatresidustaalnames werd grondig gewijzigd. Dit is ook te merken bij de onontvankelijke klachten. Maar liefst zes van de twaalf

onontvankelijke klachten hebben betrekking op de regelgeving rond de nitraatresidustaalnames.

Twee van deze onontvankelijke klachten hebben weliswaar betrekking op een aspect van de regelgeving dat ongewijzigd is gebleven in MAP 5, zijnde de termijnen en mogelijkheden om een tegenstaalname uit te voeren.

Drie klachten hebben betrekking op de status van focusbedrijf. In het MAP 5 is er onder andere gekozen voor een meer gebiedsgerichte aanpak. In dit kader worden bedrijven die met het grootste gedeelte van hun gronden gelegen zijn in focusgebied (zijnde gebieden waar de waterkwaliteit onvoldoende is), als focusbedrijf aangemerkt en worden hen strengere normen opgelegd. De betrokken klagers werden allen op basis van deze regel als focusbedrijf aangemerkt en vonden dit niet rechtvaardig. Hoewel deze klachten onontvankelijk zijn, hebben de klachtenbehandelaars de betrokken klagers de ratio legis van de betrokken decreetsbepalingen toegelicht en hen ook geïnformeerd over de mogelijkheden voor een focusbedrijf om een vrijstelling te krijgen van de kwalificatie als focusbedrijf.

Vijf onontvankelijke klachten hadden betrekking op het beleid om steeds vaker via digitale weg met de betrokken burgers te communiceren. Drie van deze vijf klachten waren afkomstig van medewerkers van een adviesbureau. Zowel in het Mestdecreet zelf als in de beleidsvisie van de huidige Vlaamse Regering, wordt er ingezet op een meer digitale communicatie. Een steeds groter gedeelte van de communicatie van de Mestbank gebeurt dan ook digitaal. Het omschakelen naar een meer digitale werkwijze is echter een proces dat tijd vergt. De Mestbank analyseert op regelmatige basis het gevoerde communicatiebeleid en past waar nodig de werkwijze aan. De signalen die via de klachtenprocedure verzameld worden, zijn hierbij een hulpmiddel.

Betreffende de onontvankelijke klachten is het klachtenbeeld zeer divers. De verschillende onontvankelijke klachten hadden betrekking op een grote verscheidenheid aan aspecten betreffende de werking van de Mestbank. In elk van deze gevallen werd er door de betreffende klachtenbehandelaar diepgaand onderzoek verricht naar de mogelijke oorzaken en oplossingen van deze klachten. Uiteindelijk werden er 4 klachten als gegrond beschouwd, 2 klachten als deels gegrond en 8 als ongegrond.

Van de vier gegronde klachten hadden er twee betrekking op een bug in een computerapplicatie. Dit leidde er toe dat in bepaalde omstandigheden de ontheffing op het bemestingsverbod niet correct werd toegekend. Na onderzoek bleek dat er inderdaad een fout was gebeurd in de verwerking. De gegevens van de betrokken landbouwers werden dan ook aangepast.

Van de onontvankelijke klachten waren er eveneens drie klachten die verband hielden met uitgevoerde controles op de naleving van de mestregelgeving. Quasi elk jaar zijn er wel enkele klachten rond dit thema. Dit is voor een deel inherent aan de aard van het thema. Controles worden immers zelden als aangenaam ervaren en kunnen bovendien vaak zware gevolgen hebben. Desalniettemin wordt steeds nagegaan of er aanpassingen aan de werkwijze kunnen gebeuren die tegemoet komen aan de opmerkingen van de betrokkenen. In dat kader werden ten gevolge van deze drie klachten twee aanbevelingen gemaakt.

Een eerste aanbeveling had betrekking op een controle van een staalname. Hoewel er bij de controle geen tekortkomingen werden vastgesteld, gaf de betrokken staalnemer aan dat hij de verplichtingen rond het bemonsteren van percelen met een harde ondergrond onvoldoende duidelijk omschreven vond. Om hieraan tegemoet te komen, zal in de instructies hieromtrent een aantal voorbeelden gevoegd worden op grond van ervaringen en praktijkkennis van staalnemers en toezichthouders, die illustreren wat er in een dergelijk geval van de staalnemer verwacht wordt en wat dient begrepen te worden onder de richtlijn dat “de monsternemer het maximaal mogelijke moet doen om te bemonsteren tot de vereiste diepte”. De huidige formulering kan in de praktijk, bijvoorbeeld bij controles, namelijk leiden tot onduidelijke situaties waarbij toezichthouder en staalnemer het oneens zijn over de te leveren inspanning.

De tweede aanbeveling heeft betrekking op de inhoud van het proces-verbaal. In elk proces-verbaal wordt standaard vermeld of er bij de betrokkene reeds eerder inbreuken op het Mestdecreet zijn vastgesteld. Men vermeldt hierbij enkel of er voorheen reeds administratieve geldboetes zijn opgelegd en of er reeds eerder een proces-verbaal werd opgemaakt. Er wordt echter niet weergegeven wat de verdere gevolgen zijn van deze eerdere inbreuken. In casu was aan betrokkene een administratieve geldboete opgelegd, die momenteel voor de rechtbank betwist wordt. In het proces-verbaal werd echter enkel vermeld dat er een boete opgelegd was. Het feit dat er nog een rechtszaak lopende is aangaande een eerder opgelegde boete, verhindert niet dat deze boete vermeld zou worden in het proces-verbaal. De klachtenbehandelaar was echter van oordeel dat het aangewezen is om, voor zover bekend, hierbij ook de stand van zaken van de betreffende inbreuk te vermelden. Gelet hierop werd aan de betrokken dienst de aanbeveling gegeven om na te gaan welke extra informatie hieromtrent in een proces-verbaal kan opgenomen worden. Met dien

verstande dat, aangezien de gevolgen die aan inbreuken op het Mestdecreet verbonden worden, niet allen door de Mestbank opgelegd worden, de toezichthouder niet altijd een volledig zicht heeft op de verdere gevolgen van eerdere inbreuken.

3.4. Projectrealisatie 2015

In totaal werden 13 klachten geregistreerd met betrekking tot Projectrealisatie, waarvan er 3 onontvankelijk en 10 ontvankelijk werden verklaard.

Bepaalde klachten konden ook informeel en snel worden opgelost door een tegemoetkoming vanwege de bevoegde medewerker zodat de klacht niet noodzakelijk verder moest worden behandeld. Zo bijvoorbeeld het geval van de verzoeker die vroeg of het gedeelte van een tuinafsluiting dat bij de werken in het kader van een inrichtingsproject werd verwijderd, snel kon worden hersteld. De medewerker verantwoordelijk voor de inrichtingswerken heeft kort nadien met de verzoeker ter plaatse een passende vervanging voor de verwijderde afsluiting afgesproken.

In de categorie “Projectrealisatie – natuurinrichting” werden 3 klachten geregistreerd. Van de 2 ontvankelijke klachten was er 1 ongegrond en 1 deels gegrond. De deels gegronde klacht betrof een geval waarin de verzoeker liet verstaan dat er bij de brieven die worden verstuurd in het kader van de uitvoering van een natuurinrichtingsproject onnodig een bepaald formulier wordt gevoegd met de vraag om dit in te vullen en terug te sturen naar de VLM. Na onderzoek van de klacht werd aan de verzoeker meegedeeld dat dit inderdaad in bepaalde gevallen niet zinvol was en dat hiervoor een oplossing zou worden gezocht. Wat dat betreft, werd in eerste instantie in de brief zelf verduidelijkt dat in welbepaalde gevallen het desbetreffende formulier niet hoeft te worden ingevuld en terug gestuurd. De suggestie van de verzoeker zal verder ook worden meegenomen bij een herwerking van het computerprogramma dat wordt gebruikt voor het automatisch aanmaken en samenstellen van de zendingen.

Voor wat betreft “Projectrealisatie – grondenbank” werden 4 klachten geregistreerd. Deze klachten, die betrekking hadden op het recht van voorkoop en het e-voorkooploket, waren ontvankelijk. Eén van de 3 ongegronde klachten betrof een geval waarbij de verzoeker zijn ongenoegen had geuit over de uitoefening van het recht van voorkoop met betrekking tot een bepaald perceel. De verzoeker wenste namelijk het desbetreffende perceel te verkopen aan de buurman die er dan zijn dieren zou kunnen op laten grazen. Na het antwoord op de klacht en een tussenkomen van de Vlaamse Ombudsdienst begreep de verzoeker beter waarom het recht van voorkoop werd uitgeoefend en dat het alsnog mogelijk was om voorlopig het perceel in gebruik te geven aan de buurman via een overeenkomst met de VLM.

De gegronde klacht in de categorie grondenbank ging over de werking van het e-voorkooploket waarbij een notaris een bijlage niet kon openen. Deze bijlage bevatte een overzicht van aanbiedingsdossiers waarbij belangrijke activiteiten in het e-voorkooploket worden geregistreerd in het kader van aanbiedingsdossiers waarbij de notaris als aanbieder was betrokken. Deze klacht werd opgelost en de notaris verkreeg snel de vereiste informatie.

In de categorie “Projectrealisatie – landinrichting” werden 2 klachten geregistreerd. Eén van deze klachten was onontvankelijk, de andere was ontvankelijk maar ongegrond. De onontvankelijke klacht betrof een project waarbij de VLM wel betrokken was maar niet bevoegd was voor de klacht aangehaald door de verzoeker. Hier werd de verzoeker nog meegegeven welke instantie wel bevoegd was, welke rol de VLM opnam in het project en waar er hierover eventueel meer informatie terug te vinden te vinden was.

Met betrekking tot “Projectrealisatie – ruilverkaveling” werden 3 klachten geregistreerd. Deze 3 klachten waren allen ontvankelijk maar ongegrond.

3.5. Platteland

In totaal werden 5 klachten genoteerd over het thema platteland. Vier klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op beheerovereenkomsten. Eén klacht had betrekking op het mestbeleid (thema Platteland – andere). Al deze klachten waren ontvankelijk maar ongegrond.

OVAM

In de loop van 2015 registreerde de klachtenmanager 18 klachten. Van deze klachten werden er 11 ontvankelijk verklaard. 6 klachten bleken uiteindelijk gegrond, 3 deels gegrond en 2 ongegrond.

Het aantal klachten daalt ten opzichte van 2014 (24) en ligt in lijn met het aantal klachten van 2013 (17).

De klachten zijn van uiteenlopende aard en er kunnen op basis van deze klachten geen algemene aanbevelingen ter optimaliseren van het gehanteerde beleid of de bedrijfsprocessen gedetecteerd worden. Het valt op dat er zeer veel meldingen binnen komen over milieudelicten, welke geen materie zijn voor de OVAM, maar voor de milieu-inspectie, de politie of de milieu-ambtenaar.

De klachtenmanager stelde net als vorige jaren een grote bereidheid vast bij de OVAM-medewerkers om zo snel mogelijk een gepaste oplossing aan te reiken wat de gemiddelde tijdsduur voor het beantwoorden van een klacht bracht op 7 dagen daar waar het klachtendecreet een termijn van uiterlijk 45 dagen voorziet. Dit is voor het vierde jaar op rij dalend (14,5 dagen in 2012, 12,4 dagen in 2013, 11,5 in 2014). Daarnaast wordt de klachtenmanager door de OVAM-medewerkers proactief op de hoogte gebracht van bepaalde situaties die kunnen leiden tot een klacht. 1 klacht (onontvankelijk) heeft een antwoordtermijn van meer dan 45 dagen, gezien de procedure en informatie-uitwisseling nog lopende is.

Verder blijft het belangrijk te vermelden dat de directie van de OVAM veel belang hecht aan een correcte en klantgerichte dienstverlening wat mee afstraalt op de houding van haar medewerkers. Jaarlijks legt de klachtenmanager het klachtenrapport voor aan de directie van de OVAM en indien aangewezen, worden aanbevelingen geformuleerd. Ook wanneer de klachtenmanager signalen opvangt wat een onmiddellijke aanpak vereist, signaleert ze dit aan de interne diensten en betreffende directieleden voor gepast gevolg. De directie besliste om de klantgerichtheid nog verder te verhogen door verschillende teams onder te brengen in een nieuw centraal team klantenbeheer; dit team is operationeel sinds 4 januari 2016.

Als conclusie kan de klachtenmanager stellen dat het klachtenmanagement goed is ingebed binnen de organisatie.

AQUAFIN

In bijlage vindt u een gedetailleerd overzicht van het klachtenbeeld 2015. Algemeen zijn de klachten die Aquafin ontvangt op te splitsen in 2 grote groepen. Enerzijds zijn er de klachten met betrekking tot de infrastructuurwerken die wij uitvoeren: de afwerking van private percelen, de netheid van de werf of de informatieverstrekking over de onbereikbaarheid van de woningen, zijn enkele typische categorieën die aan deze groep zijn toe te schrijven. Anderzijds ontvangen we ook klachten met betrekking tot onze operationele infrastructuur. Types categorieën in deze groep zijn geurhinder, wateroverlast en (gebrekkig) groenonderhoud. Hierna volgt een gedetailleerde bespreking van de belangrijkste klachtencategorieën, gerangschikt van hoog naar laag in hun relatief aandeel ten opzichte van het totaal aantal klachten, tot een minimaal aandeel van 5%.

1. Herstel bebouwd privaat domein (13,09%)

Hoewel we in deze categorie toch een licht dalende trend kunnen vaststellen ten opzichten van 2014, blijft ze toch voor het grootste aandeel van de klachten zorgen. Als we de cijfers verder ontleden, zien we dat 43% van de klachten in deze categorie ingediend zijn via de tevredenheidsenquête die aan het einde van de werken aan de mensen ter beschikking wordt gesteld, hetzij in hard copy, hetzij digitaal op de website van Aquafin. De timing van deze enquête geeft mogelijk een verkeerd beeld van de werking van Aquafin, maar is toch cruciaal om mogelijk vergeten pijnpunten aan het licht te brengen. Op het moment dat Aquafin actief de mensen bevraagt of ze tevreden waren over de werken, moet de eigenlijke rondgang met de aannemer om de openstaande punten te overlopen, vaak nog plaatsvinden. De afwerking van de private percelen plannen de aannemers vaak het laatst, op het moment dat ze zeker zijn dat er op het openbaar domein niets meer moet veranderen wat een impact kan hebben op de afwerking van de private gronden. Zo moet bijvoorbeeld voor een optimale aansluiting van de oprit op het openbaar domein, eerst de wegenis volledig hersteld zijn. Een terechte, onderbouwde strategie die echter vaak verkeerd geïnterpreteerd wordt door de burgers van wie de tuin of de oprit nog niet (naar behoren) hersteld is. Zij voelen zich vergeten of in de steek gelaten. Hoewel veel van de klachten die op die manier bij Aquafin binnenkomen reeds gekend zijn bij de aannemer en het projectmanagement en dus ook op het 'to-do-lijstje' van de aannemer staan, is het van cruciaal belang dat de burgers die effectief 'vergeten' zijn zich in deze fase laten horen, om een spoedig herstel van het perceel te bekomen. Gebeurt de melding na de rondgang of na het officiële einde der werken, dan is het veel moeilijker om de aannemer nog ter plaatse te krijgen om de nodige herstellingen te doen, zeker als hiervoor groot materieel nodig is. Vandaar dat de timing van het tevredenheidsonderzoek bewust wordt aangehouden. 43% van de klachten met betrekking tot herstel bebouwd privaat perceel, zijn binnengekomen via de tevredenheidsenquête. Het grote aandeel van deze categorie in het totale klachtenbeeld is ook te verklaren door het feit dat de werken op of aan private percelen het meest ingrijpen in de persoonlijke levenssfeer van de burgers. De meeste klachten binnen deze categorie gaan over de afwerking van of de schade aan opritten. Bij de realisatie van huisaansluitingen is een

beperkte opbraak ervan vaak onvermijdelijk. Een tijdig en vakkundig herstel zijn cruciaal om klachten te vermijden. Voorts vinden we in deze categorie veel schademeldingen met betrekking tot omheiningen, gazons, brievenbussen, boordstenen, ...

2. Wateroverlast (10,86%)

Door de klimaatverandering is de intensiteit en/of de duur van de regenbuien aanzienlijk verhoogd. Door de overvloedige neerslag treedt er vanzelfsprekend vaker wateroverlast op. De bijzonder natte maand januari en een aantal zomerzonnedagen in augustus 2015 bevestigden deze globale trend, wat zich vertaalt in het aantal klachten met betrekking tot wateroverlast. Burgers leggen namelijk snel de link met de “te beperkte” afvoercapaciteit van het openbaar rioleringsstelsel en wijzen naar Aquafin als verantwoordelijke. Wij gaan onze verantwoordelijkheid echter niet uit de weg door alles af te schuiven op de klimaatverandering. Waar de wateroverlast (mede) veroorzaakt is door een structureel falen van de infrastructuur, dan zal hiervoor steeds een gepaste oplossing worden uitgewerkt. Van de 39 klachten over wateroverlast hadden er 21 betrekking tot kelders, ofwel 53%. De kelders verdienen dan ook aparte aandacht in deze bespreking, aangezien zij voor een specifieke problematiek zorgen. Waar bij rioleringswerken een oude, lekke riolering vervangen wordt door een nieuwe, wordt vaak ook het drainerend effect van die oude, lekke leiding teniet gedaan. Hierdoor kan de grondwaterspiegel stijgen en ervaren omwonenden insijpeling van grondwater in hun kelders. Omdat zij zelf verantwoordelijk zijn voor het waterdicht maken van hun kelder, kan dit leiden tot het ongegrond verklaren van de klacht. Dat betekent echter niet dat alle klachten met betrekking tot natte kelders automatisch geseponeerd worden. De kelder is ook de eerste ruimte die getroffen wordt bij een overstroming en kan in die zin dan weer gelinkt worden aan de klimaatverandering. Elke klacht wordt hoe dan ook afzonderlijk bestudeerd om na te gaan of Aquafin hier (gedeelte) verantwoordelijkheid draagt.

3. Lawaai- en trillingshinder (9,75%)

Binnen deze categorie zien we twee duidelijk afgebakende groepen: enerzijds de klachten met betrekking tot onze infrastructuurwerken, en anderzijds klachten met betrekking tot onze operationele infrastructuur. De tweede groep kunnen we verder onderverdelen in klachten met betrekking tot losliggende putdeksels (40% van de klachten in deze categorie), pompstations en rioolwaterzuiveringsinstallaties.

Deksels die rammelen wanneer er verkeer over rijdt, vormen dus het grootste aandeel binnen deze categorie. De oorzaak zal bepalend zijn voor de doorlooptijd van deze klachten: moet er slechts een steentje verwijderd of een rubber vervangen worden, dan kan het euvel snel verholpen worden; moet de hele kader uitgebroken en vervangen worden, dan zal de doorlooptijd verhogen.

De klachten met betrekking tot pompstations en rioolwaterzuiveringsinstallaties zijn quasi altijd te wijten aan een technisch defect. De aard en de grootte van het defect zal steeds bepalend zijn voor de doorlooptijd om tot de implementatie van een oplossing te komen.

4. Toegankelijkheid & netheid (9,47%)

Deze klachten zijn integraal toe te schrijven aan de werken voor de aanleg van de nodige waterzuiveringsinfrastructuur (riolering, collectoren, pompstations en zuiveringsinstallaties). Toch kunnen we ook binnen deze categorie twee duidelijke groepen identificeren, namelijk de klachten met betrekking tot de algemene staat van de werf enerzijds, en de klachten over de onbereikbaarheid van de woningen anderzijds. In de eerste groep vinden we klachten over modder of stof, hopen zand of puin die zijn achtergebleven of putten in de weg. Voor de klachten over de bereikbaarheid van woningen of handelszaken speelt de informatie en communicatie ook een grote rol: hoe beter de mensen voorbereid zijn op de bijna onvermijdelijke tijdelijke onbereikbaarheid, hoe minder klachten dit zal genereren. Op deze problematiek wordt later in een afzonderlijke categorie ingezoomd. Binnen de laatste groep kunnen we ook de klachten terugvinden over de ophaling van het huisvuil, wegens onbereikbaar.

Opnieuw is communicatie de sleutel tot het oplossen van deze klachten, zowel met de bewoners als met de intercommunale ophaaldienst.

5. Geurhinder (7,52%)

Hoewel de klachten over geurhinder steeds betrekking hebben op onze operationele infrastructuur, zien we binnen een duidelijk afgebakende groep klachten dat de burgers zelf de link leggen met de werken die Aquafin er in een recent verleden heeft uitgevoerd. Daarbij dient verder onderscheid gemaakt te worden tussen de geurhinder die optreedt binnenshuis en die buitenshuis. Geurhinder in de woning is vaak een rechtstreeks gevolg van de aanleg van een gescheiden stelsel in de straat, waarbij een strikte scheiding van afval- en regenwater wordt nagestreefd. In het oude, gemengde stelsel, waren ook de dakgoten en dergelijke aangesloten op de riolering, zodat kwalijke geurtjes via deze weg konden ontsnappen. Nu de dakgoten aangesloten zijn op het regenwaterstelsel, zoekt de geur een uitweg langs de afvoerbuizen van de woningen. Vaak valt dit euvel eenvoudig op te lossen door het plaatsen van een sifon, die dan als geurfilter fungeert. Lukt dit niet, dan is een afzonderlijke ontluchting van het private afwateringssysteem aangeraden. Hoe dan ook vallen deze ingrepen onder de verantwoordelijkheid van de bewoners

zelf.

Is de geurhinder afkomstig van het openbaar rioleringsstelsel, een pompstation of een rioolwaterzuiveringsinstallatie, dan onderzoekt Aquafin of dit te wijten is aan een structurele tekortkoming dan wel aan een technisch defect, om zo spoedig mogelijk een passende oplossing uit te werken. De aard en omvang van het probleem beïnvloeden dan ook de gemiddelde doorlooptijd van deze klachten.

6. Herstel openbaar domein (6,96%)

Bij de aanleg van een gescheiden rioleringsstelsel, wordt voor de opvang en afvoer van het regenwater bij voorkeur een open systeem zoals langsgrachten gebruikt. 40% van de klachten in deze categorie hebben betrekking op de afwerking van deze grachten, met name de taluds die vaak inkalven alvorens het gras is ingezaaid of voldoende heeft kunnen groeien om de wanden te verstevigen. Ook de (gebrekkige) afwerking van de grachten met kopmuren ter hoogte van de private percelen, zorgt geregeld voor ergernis bij de burgers. Verder vinden we binnen deze categorie klachten over afwerking van het voetpad en de inspectieputten in de straat.

7. Informatie – communicatie (6,41%)

In deze categorie vinden we de klachten over de gebrekkige, ontoereikende, niet-correcte of zelfs onbestaande communicatie met betrekking tot de infrastructuurwerken die Aquafin uitvoert. Het beperken van de hinder voor de omwonenden begint namelijk met tijdige en correcte informatieverstrekking. Als het daar schort, dan leidt dit onvermijdelijk tot klachten. Vooral wat betreft de (on)bereikbaarheid van de woningen is het belangrijk dat deze informatie minstens enkele dagen op voorhand schriftelijk wordt verspreid. Aquafin heeft deze voorwaarde verankerd in haar bestekken voor de aannemers, maar blijkbaar wordt deze regel niet consequent nageleefd.

8. Besteksconformiteit / afspraken

In deze categorie vinden we de klachten met betrekking tot het niet naleven van gemaakte afspraken. Deze afspraken kunnen formeel zijn, zoals de vastgelegde vergoedingen voor innemingen, of informeel, zoals een mondeling akkoord met de aannemer over de afwerking van een perceel. Ook wanneer door omstandigheden de vooropgestelde timing van de werken niet gehaald kan worden, interpreteren burgers dit soms als het niet naleven van gemaakte afspraken.

DEPARTEMENT LNE

Zie bespreking onder punt 2.

DE WATERGROEP

Zie bijlage.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

VMM

Op dit moment loopt de klachtenbehandeling binnen de Vlaamse Milieumaatschappij vlot. Naar aanleiding van de nota van de Vlaamse Ombudsdienst inzake ligging in overstromingsgebied werd de interne communicatie tussen de klachtenmanager en de Afdeling Integraal Waterbeleid en de Afdeling Operationeel Waterbeheer beter afgestemd en geïntensifieerd gezien vaak particulieren met vragen zaten die op dat moment nog geen formele klacht vormden.

ANB

In verschillende gevallen volstond het om (extra) informatie te bieden aan de indiener van de klacht, o.a. over het waarom van bepaalde beheerwerken of situaties op terrein.

Eén van de voorstellen betreft de concrete aanpak voor de aanleg van hengelsteigers die gemakkelijk bereikbaar en bruikbaar zijn voor andersvaliden.

Na herhaald vandalisme op een vogelkijkhut werd het initiatief genomen om een volledig nieuw concept te ontwikkelen zodat de toekomstige kijkhutten minder aantrekkelijk zijn voor hangjongeren (drugsgebruik) en vandalisme.

In het geval de van terugkerende overlast bij diverse bivakzones werden afspraken gemaakt met de lokale politie en werd gezorgd voor intensievere opvolging/controle van de betreffende zones.

VREG

De communicatie in onze nieuwsbrieven en op de website wordt nog beter gescreend op begrijpelijkheid en klantvriendelijkheid.

Ook de overzichtelijkheid van de website is verbeterd.

Wat betreft de dossierbehandeling van zonnepanelen, wordt deze in de loop van 2016 overgedragen naar de netbeheerders. In de aanloop hiervan werd de betrouwbaarheid van de certificatedatabank verhoogd door het invoeren van een eenmalige registratie met eID. De klachtenstroom die hiermee gepaard ging, had te maken met de toon van de communicatie maar ook met de onwennigheid bij de Vlaming om dit instrument te gebruiken.

VEA

N.a.v. de onder 3.2 besproken interventies werd informatie op de website van het agentschap aangepast of verduidelijkt.

VLM

De concrete realisaties naar aanleiding van de behandelde klachten en voorstellen tot verbetering van de kwaliteit van dienstverlening zijn opgenomen onder punt 3 van dit verslag.

De klachtencoördinator en de klachtenbehandelaars namen in het afgelopen jaar deel aan een aantal activiteiten rond klachtenbehandeling:

- Voorstelling jaarverslag 2014 Vlaamse Ombudsdienst in het Vlaams Parlement op 1 april 2015;
- Toelichting in het Vlaams Parlement voor het Netwerk Klachtenmanagement Vlaamse overheid op 1 april 2015 door Hilde Janssens, klachtencoördinator VLM, over de doorwerking van het klachtenrapport in de organisatie.
- Netwerk klachtenmanagement voor klachtenmanagers en klachtencoördinatoren op 27 oktober 2015 met als thema "Omgaan met klachten bij VRT, Bpost en de Vlaamse Infolijn.

OVAM

De aard van de klachten was in 2015 zeer uiteenlopend. Hierdoor zijn er geen optimalisaties aan bepaalde bedrijfsprocessen detecteerbaar vanuit het klachtenbeheer. In het algemeen blijft de OVAM systematisch streven naar het verhogen van de kwaliteit.

AQUAFIN

Per klachtencategorie zijn er in 2015 een aantal concrete acties genomen:

1. Herstel privaat domein

a. In overleg met de betrokken directie werd opnieuw de aandacht op dit hekel punt gevestigd. Er werd afgesproken om de afwerking van de percelen consequent als agendapunt op te nemen tijdens het wekelijks werfoverleg.

b. Naar aanleiding van het hoge aantal klachten in de categorie "herstel onbebouwd privaat domein" werd bij de werftoezichers, onderhandelaars en projectmanagers gevraagd toe te zien op een snellere afwerking van de betrokken percelen, onder andere door gebruik te maken van de voorziene besteksposten. Met succes, want we zien het aandeel van deze categorie dalen van 6,08% naar 3,34%.

2. Wateroverlast

a. Via de opmaak van hemelwaterplannen voor gemeenten, werkt Aquafin aan creatieve oplossingen voor de wateroverlast ten gevolge van de klimaatsverandering. Verder wil Aquafin haar partners, in het bijzonder de lokale besturen, sensibiliseren rond de collectieve verantwoordelijkheid om ruimte te geven aan water. Hierdoor groeit ook bij hen het besef dat er investeringen en creatieve oplossingen

nodig zijn om het hoofd te kunnen bieden aan de gevolgen van de klimaatverandering.

b. Specifiek met betrekking tot de problematiek van de kelders, wil Aquafin de burgers op voorhand voldoende inlichten over het potentiële risico. Deze problematiek wordt dan ook uitvoerig toegelicht in de infobrochure “Minder hinder, de meest gestelde vragen” die wij bij de start van elk project ter beschikking stellen van de omwonenden. Waar er extra indicaties zijn van een verhoogd risico, worden de bewoners sinds 2015 nadrukkelijk verwittigd via de infobrieven.

3. Lawaai- en trillingshinder

a. Reeds van bij het ontwerp wordt zo veel mogelijk rekening gehouden met de potentieel kritische onderdelen die geluidsoverlast kunnen veroorzaken. Toch kan een technisch defect of uitzonderlijk veel verkeer voor de nodige overlast zorgen. Als dit technisch defect te wijten is aan een gebrekkige aanleg van bijvoorbeeld putdeksels, dan moet dit zich vertalen in een strikter toezicht op de naleving van de voorschriften opgenomen in het Standaardbestek 250.

4. Toegankelijkheid en netheid

a. Door deze categorie op te nemen in het wekelijks werfoverleg, kunnen klachten beter voorkomen worden. Gecombineerd met een goede communicatie, duidelijke afspraken en degelijke signalisatie, kan aan het gros van de klachten in deze categorie een antwoord geboden worden.

5. Geurhinder

a. Alle klachten in deze categorie worden steeds aan een nauwgezet onderzoek onderworpen, om te bepalen of Aquafin hier een (gedeelte) verantwoordelijkheid draagt. Dit onderzoek omvat bijvoorbeeld het plaatsen van loggers die de dosis waterstofsulfide registreren. Zulk onderzoek is tijdrovend maar essentieel om de juiste oorzaak en omvang van het probleem te kunnen achterhalen. Bovendien is de implementatie van de bijhorende oplossingen vaak onderhevig aan budgettaire kwesties. Beide argumenten vertalen zich in de gemiddelde doorlooptijd van deze klachten.

6. Informatie en communicatie

a. De procedure met betrekking tot de minder hinder communicatie en de taakverdeling werd in 2015 herbekeken om tot een betere standaard en een minimum dienstverlening te komen. Verder dienen er op het wekelijks werfoverleg goede afspraken gemaakt te worden met de aannemer omtrent de communicatie naar de aangelanden.

Verder werden in 2015 binnen Aquafin acties ondernomen die direct of indirect kunnen leiden tot een vermindering van het aantal klachten:

- Aannemers en ingenieursbureaus kregen een set posters ter beschikking om op te hangen op de werkplek, met daarop cartoons die de meest voorkomende klachten op een ludieke manier kenbaar maken. U vindt hiervan enkele voorbeelden in bijlage van dit rapport. Via deze weg willen we deze zaken bij onze partners top-of-mind en bespreekbaar maken.
- Per kwartaal wordt, specifiek voor de klachten met betrekking tot de operationele infrastructuur, een balans opgemaakt van de doorlooptijden, aangezien voor deze klachten vaak meer onderzoek en overleg nodig is om tot een structurele oplossing te komen.

- Aquafin houdt haar personeel en technische partners (aannemers en studiebureaus) via kennisdagen op de hoogte van de laatste ontwikkelingen inzake technieken en procedures die omgevingsvriendelijk werken faciliteren.

- Aquafin heeft in 2015 verder gewerkt aan het kwaliteitsbeoordelingssysteem voor ingenieursbureaus en aannemers. De vragenlijst voor de beoordeling van aannemers werd gestandaardiseerd en beschikbaar gesteld via een gebruiksvriendelijke webtool. Het invullen van deze vragenlijst gebeurt door het projectteam en wordt tussentijds teruggekoppeld naar de aannemer. Op die manier ontstaat er tijdens de uitvoering van een project regelmatig een formeel moment waarbij wordt stilgestaan bij de geleverde kwaliteit inzake veiligheid, milieu, minder hinder en algemene kwaliteit. Aquafin wil vanaf 2016, zodra het wetgevend kader hiervoor bestaat en het aantal beschikbare kwaliteitsscores significant is, de kwaliteit als gunningscriterium hanteren bij de toewijzing van opdrachten, waardoor het belang van de tussentijdse en eindbeoordeling alleen maar zal toenemen.

- In deze context werd inmiddels voor de 8^{ste} keer de Minder Hinder award toegekend aan de aannemer die de beste totaalscore haalt op een aantal criteria, waaronder ook de tevredenheidsonderzoeken bij de buurtbewoners en het aantal door de ombudsdienst geregistreerde klachten. Omdat het vermijden van hinder begint bij een goed ontwerp, reikt Aquafin ook een kwaliteitsaward uit voor ingenieursbureaus.

- Omdat de communicatie met de burgers vaak via de projectmanagers verloopt, krijgt elke nieuwe werknemer van Aquafin binnen die functie een opleiding klantvriendelijke communicatie en een vervolstraining waarbij ook stilgestaan wordt bij ‘omgaan met agressie’.

DEPARTEMENT LNE

In het verleden werden alle klachten via de schriftelijke procedure afgehandeld. Gezien de complexiteit van een aantal klachten, werd vanuit de klachtenmanager het initiatief genomen om alle betrokken partijen uit te nodigen op een overlegmoment. Dergelijk overleg heeft geleid tot een oplossing waarin alle partijen zich konden vinden. Naast het oplossingsgerichte ervaart klager dit als een blijk dat zijn dossier inhoudelijk ter harte wordt genomen.

In 2015 werden concrete initiatieven genomen naar de afdeling Milieu-inspectie.

In 2015 ontving de afdeling Milieu-inspectie 2469 milieuklachten van burgers en bedrijven over de diverse milieuthema's heen. In de tabel hieronder vindt u een gedetailleerd overzicht. De bulk van de klachten heeft betrekking op geur, geluid, exploitatie, water- en luchtverontreiniging.

Geur	Geluid	Exploitatie	Water	Lucht	Afval	Bodem/ grondwater	Mest	Lichtbinder	Veiligheid
1028	613	598	287	207	147	43	26	25	22

Tabel : overzicht van het aantal ontvangen milieuklachten per milieuthema (n.v.d.r.: één milieuklacht kan handelen over meerdere milieuthema's)

De afdeling Milieu-inspectie van het departement Leefmilieu, Natuur en Energie beschikt over een accuraat registratie- en dossieropvolgingssysteem waarin het informatie over alle milieuklachten op systematische wijze registreert, waaronder: persoonsgegevens van de klager, de omschrijving van de klacht, de milieuthema's waarover de klacht handelt, de klasse van de betrokken inrichting, het tijdstip waarop en de frequentie van hinder en/of verontreiniging.

Bij de afhandeling opteert de afdeling Milieu-inspectie ervoor om uitvoering te geven aan de beleidsbrief van de minister door een klantvriendelijk, redelijk en oplossingsgericht klachtenbeheer te organiseren waarbij de klachten hetzij zelf behandeld (in hoofdzaak de klasse 1 inrichtingen) worden, hetzij doorgegeven worden aan de betrokken gemeente(n) (in hoofdzaak klasse 2 en 3 inrichtingen) en administratie(s), steeds met terugkoppeling aan de klagers.

Omdat de Vlaamse Ombudsdienst, 1°) ervoer dat klagers zich soms miskend voelden, 2°) er maar weinig klachtendossiers naar de Vlaamse Ombudsdienst of naar de klachtenmanager van het DLNE doorstroomden; en 3°) omdat de visie van de Vlaamse Ombudsdienst, waarbij nogal sterk gepleit wordt voor een versnelde inzet van bestuurlijke maatregelen; en dit niet altijd strookte met deze van de afdeling Milieu-inspectie waarbij in eerste instantie geopteerd wordt voor de toepassing van het zachte instrument van de aanmaning, werd hierover een overleg opgestart tussen de afdeling Milieu-inspectie en de Vlaamse Ombudsdienst. Vanuit de afdeling Milieu-inspectie werd hierbij vooral de complexiteit van de problematiek benadrukt. De problematiek die leidt tot milieuklachten zoals geuroverlast, geluidsoverlast, milieuverontreiniging is vaak zeer complex en dikwijls is een grondige analyse/ doorlichting van de bedrijfsprocessen en bedrijfsvoering essentieel om de oorzaak van het probleem te achterhalen, wat nodig is om tot een duurzame oplossing te komen. De afdeling Milieu-inspectie benadrukt dat het gros van de bedrijven streeft naar zulke duurzame oplossingen zodat de aanmaning het instrument bij uitstek is om terugkeer naar het normvoorschrift te bewerkstelligen. De afdeling Milieu-inspectie zet het harde instrument van de bestuurlijke maatregel vooral in bij specifieke omstandigheden die daartoe noodzaken, zoals bijvoorbeeld bij exploitatie zonder de vereiste milieuvergunning of wanneer recalcitrante overtreders de aanmaningen negeren of bij dreigend en ernstig gevaar voor mens en milieu. Immers, het ongebreideld inzetten van het harde instrument van de bestuurlijke maatregel zou, gelet op de vormvereisten gesteld aan een administratieve rechtshandeling, leiden tot een daling van het aantal gecontroleerde bedrijven. Daarnaast zou dit instrument mogelijk ook zijn finaliteit verliezen als het tot norm voor iedere omstandigheid zou verheven worden. De afdeling Milieu-inspectie heeft vanuit deze optiek de Vlaamse Ombudsdienst getracht te overtuigen om hun strakke visie op het gebruik van het instrument van de bestuurlijke maatregel enigszins te nuanceren. Om dit aanschouwelijk te maken en omdat de afdeling een open communicatie nastreeft, heeft zij de Vlaamse Ombudsdienst uitgenodigd voor

overleg en voor kijkstages op de werkvloer.

Naast bilateraal overleg tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de afdeling Milieu-inspectie werden ook een aantal concrete dossiers met de Vlaamse Ombudsdienst besproken. Op buitendienstniveau werden een aantal dossiers met klachten over milieuhinder besproken om ze beter te kunnen kaderen. Daartoe lichtten de toezichthouders de stand van zaken toe en werden de reeds genomen en de nog te treffen maatregelen ter beperking van de milieuhinder toegelicht en geduid en dit alles in het kader van het beleidsobjectief om een klantgerichte, redelijke en oplossingsgerichte aanpak na te streven.

Een eerste dossier handelde over een puinbreekinstallatie die geluids- en stofhinder veroorzaakte voor de buurt. De exploitant gaf gevolg aan de aanmaning van de afdeling Milieu-inspectie en liet een geluidsdeskundige een uitgebreid geluidsrapport opmaken met voorstellen tot sanering. De implementatie van de in dit onderzoek beschreven saneringsmaatregelen leidde tot een duidelijke verbetering van de geluidssituatie. Ook ter beperking van de stofhinder werden maatregelen genomen.

Een tweede dossier handelde over geluidshinder ten gevolge van een herstelwerkplaats voor landbouwvoertuigen. Aangezien het een klasse 2 inrichting betrof, was het handhavend optreden van de afdeling Milieu-inspectie in belangrijke mate gericht op het ondersteunen van het lokale niveau. Onder meer door de samenwerking tussen lokale en gewestelijke toezichthouders kon een aanvaardbare oplossing voor het probleem bekomen worden.

Over een derde dossier waarover Milieu-inspectie van één klager meerdere milieuklachten over een houtverbrandingsinstallatie van klasse 2 ontving, is meermaals met de Vlaamse Ombudsdienst gecommuniceerd. Vooral over de meetresultaten en de zelfcontrole metingen is uitleg verschaft. De onderrichting van Milieu-inspectie die beoogt dat het toezicht op dergelijke installaties in gans Vlaanderen uniform gebeurt, werd uitgebreid toegelicht.

Omdat de afdeling Milieu-inspectie nog verder wou gaan in het voeren van een open communicatie met de Vlaamse Ombudsdienst, heeft zij de Vlaamse Ombudsdienst uitgenodigd voor een kijkstage op de werkvloer. In november 2015 werden door een vertegenwoordiger van de Ombudsdienst een aantal controles bijgewoond; meer bepaald n.a.v. milieuklachten, maar ook routinematige controles met o.m. een monsterneming, bij klasse 1 en bij de potentieel meest milieu verontreinigende GPBV-bedrijven. Daarnaast heeft de Ombudsdienst ook als waarnemer opgetreden bij een hoorzitting ter voorbereiding van een bestuurlijke maatregel. Zo'n hoorzitting stelt de exploitant in de mogelijkheid om zijn verweermiddelen kenbaar te maken. De toezichthouder maakt op zo'n zitting afspraken over de inhoudelijke aspecten van het bevel dat door middel van een bestuurlijke maatregel zal worden betekend. De complexiteit waarnaar eerder al werd verwezen bleek ook uit een behandelde geluidsklacht. Via een aantal geluidsmetingen kwam de toezichthouder tot de conclusie dat niet het aangeklaagde maar wel een ander bedrijf de geluidshinder veroorzaakte. Uit de besprekingen op dat bedrijf bleek dat zij zich niet bewust waren van de veroorzaakte overlast; dat zij de laatste jaren geregeld geluidsmetingen lieten uitvoeren die het probleem niet aan het licht brachten; dat zij een erkend deskundige zouden opdragen om de geluidsproblematiek in kaart te brengen maar dat de sanering tijd zou vergen gelet op het grote aantal potentiële bronnen. Ook was er aandacht voor de aanpak van een geurklacht.

Door middel van deze kijkstage heeft de Vlaamse Ombudsdienst een beter beeld gekregen van de werking van de Milieu-inspectie en van haar klantgerichte, redelijke en oplossingsgerichte aanpak. Tijdens deze kijkstage hebben de toezichthouders alle gestelde vragen beantwoord en hun keuze over de wijze van afhandelen toegelicht.

De afdeling Milieu-inspectie heeft in 2015 hoge prioriteit gegeven aan een accurate behandeling van relevante milieuklachten van klasse 1 bedrijven en zal in het kader van haar streven naar voortdurende verbetering haar klachtenonderrichting in de loop van 2016 verder actualiseren en optimaliseren. Hierbij beoogt de afdeling tevens lering te trekken uit mogelijke verbeteringsvoorstellen van de Vlaamse Ombudsdienst en zal zij elke inbreng die kan uitmonden in voorstellen ter verbetering van haar werking implementeren in haar interne onderrichting m.b.t. klachtenbehandeling.

5. Concrete aanbevelingen/verbetervoorstellen naar het beleid

Welke concrete aanbevelingen/verbetervoorstellen kunnen ten gevolge van de klachtenbehandeling geformuleerd worden naar het beleid (Vlaamse Regering, minister,...).

ANB

Er werd voorgesteld om een BVR aan te passen om het aanvragen van een digitaal jachtverlof wettelijk te regelen.

VREG

Tijdige communicatie van wetswijzigingen.

Rekening houden met de praktische haalbaarheid van implementatietermijnen van wetswijzigingen.

VEA

Een aantal beleidsklachten uit het verleden hadden betrekking op de energieprestatieregelgeving. In 2015-2016 zal worden gewerkt aan de evaluatie van deze reglementering, waarbij ook middels klachten gesignaleerde problemen deel zullen uitmaken van die evaluatie zodat er remediërende regelgevende aanpassingen kunnen worden voorgesteld.

VLM

Onontvankelijke klachten die betrekking hebben op kritiek op de regelgeving worden in de mate van het mogelijke op informele wijze doorgegeven aan de betrokken beleidsverantwoordelijken zodat hiermee eventueel rekening kan worden gehouden bij een herziening van de regelgeving.

AQUAFIN

Klimaatadaptatie

In 2015 ontving Aquafin 39 klachten over wateroverlast, exact evenveel als in 2014. We merken hierdoor niet alleen dat de toenemende neerslag, zowel in duur als in hevigheid, bestendigt, wat volgens Aquafin veroorzaakt wordt door de klimaatsverandering, maar ook dat de burgers toch vaak een schuldige zoeken en niet zelden daarvoor in de richting van Aquafin wijzen. Zoals reeds eerder aangekaart is de bestaande rioleringsinfrastructuur niet bestand tegen deze overvloed van water. De aanpassing van de code van goede praktijk, waardoor nieuwe rioleringen gedimensioneerd zijn voor buien die maar eens om de 20 jaar voorkomen (in plaats van eens om de 5 jaar), was alvast een stap in de goede richting maar biedt enkel een oplossing voor nieuw aangelegde leidingen en dus niet voor de bestaande infrastructuur. Die integraal vervangen door nieuwe (gescheiden) stelsels is budgettair onmogelijk en ecologisch niet wenselijk, los van de vraag of de scheiding van afvalwater en regenwater wel altijd de beste oplossing is; dit moet namelijk steeds economisch, ecologisch en maatschappelijk afgewogen worden. Daarom blijft Aquafin voorstander van een integrale, gebiedsdekkende benadering van het probleem, over de gemeentegrenzen heen. We moeten rekening houden met de waterhuishouding in het algemeen om zowel wateroverlast als bodemverdroging te voorkomen. Een “hemelwaterplan” hoeft niet altijd een antwoord te zijn op bestaande problemen, het kan ook een leidraad zijn om de leefomgeving in harmonie te brengen met water. Aquafin pleit met andere woorden voor ruimte voor water en voor een geïntegreerde visie rond hemelwaterbeheersing.

Transparantie van de watersector

We merken dat het voor de meeste burgers nog niet duidelijk is welke taken en verantwoordelijkheden zijn toebedeeld aan de verschillende actoren in de watersector, of zelfs specifiek in de rioleringssector. Een gerichte informatiecampagne vanuit de overheid zou dit kunnen verduidelijken.

Budget voor vervangingen, verbeteringen en aanpassingen

Hoewel de Kaderrichtlijn Water hoog op de politieke agenda moet blijven staan via de verdere uitbouw van de waterzuiveringsinfrastructuur in Vlaanderen, dient ook de nodige aandacht besteed te worden aan de kosten die nodig zijn voor het onderhoud van het bestaande, steeds groeiende patrimonium. Herstellingen van defecte infrastructuur die geur- of lawaaihinder veroorzaakt, kunnen om budgettaire redenen niet altijd binnen een redelijke termijn worden uitgevoerd. Het beleid is zich hier duidelijk van bewust en stelt reeds een aantal middelen ter beschikking. Aquafin pleit voor het verder verhogen van de beschikbare middelen voor vervangingsinvesteringen, verbeteringen en aanpassingen.

DEPARTEMENT LNE

Er werden in 2015 geen aanbevelingen naar het beleid geformuleerd.

DE WATERGROEP

OPVOLGING ACTIEPUNTEN 2015

- Intensief opleidingstraject voor de front- en backofficemedewerkers inzake toepassing van reglementen en inzake klantgericht handelen.

De uitvoering van dit actiepunt werd uitgesteld omwille van de verhoogde werkdruk in de klantendiensten ingevolge de ingebruikneming van een nieuw facturatieprogramma.

- Terbeschikkingstelling van een elektronisch handboek “waterverkoopreglement” voor klantendienstmedewerkers.

De uitvoering van dit actiepunt werd uitgesteld ingevolge de langdurige afwezigheid van de medewerker die deze opdracht kreeg toegewezen.

- Verdere uitbreiding van de digitale dienstverlening aan de klanten met een elektronisch klantenportaal (e-loket) met bijzondere aandacht voor de gebruiksvriendelijkheid van het systeem.

De opmaak van een lastenboek werd voorbereid in een werkgroep met medewerkers uit klantendiensten, communicatie afdeling, juridische dienst en klachtendienst. De gunningsprocedure is lopende.

- Informatie aan de gemeentebesturen inzake de aanrekeningen voor collectief beheerde IBA's.

Deze communicatie is gebeurd n.a.v. de communicatie inzake de jaarlijkse vaststelling van de tarieven voor de gemeentelijke saneringsvergoedingen en –bijdragen.

- Vernieuwing van een deel van het leidingennet in Wingene.

In 2015 werden in totaal een tiental km waterleidingen vernieuwd in Wingene.

ACTIEPUNTEN 2016

In 2016 zal er vooral aandacht gaan naar:

- Uitvoering van de twee actiepunten die in 2015 on hold werden gezet (opleidingen en elektronisch handboek voor klantendienstmedewerkers).

- Verdere uitbouw van een degelijk e-loket met de nodige aandacht voor de klantgerichtheid van het systeem.

- Verdere vernieuwing van de leidingnetten in de regio Wingene met als doel binnen een vijftal jaren (rekening houdend met de synergiewerken met andere nutsbedrijven) alle verouderde leidingen uit dienst te nemen .

- Sensibilisering van de aannemers die werken in opdracht van De Watergroep voor wat betreft de snelle en correcte opvolging van klachten over laattijdig en slecht herstel van stoepen, opritten, ..

6. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2015 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2015 met klachtenbehandeling begonnen is.

ANB

Door een ingrijpende reorganisatie van het ANB in de loop van 2015 werd de procedure voor de klachtenbehandeling aangepast aan de nieuwe structuur. De oorspronkelijk geografische opdeling in provinciale diensten plus een centrale dienst in Brussel werd verlaten; thans telt het ANB tien entiteiten die in sommige gevallen

wel geografisch opgesplitst zijn, maar niet volgens de Vlaamse provinciale realiteit en bijhorende VAC's.

De klachten worden wel lokaal behandeld door de daartoe aangewezen persoon, net als vroeger, maar de ontvangst, registratie en opvolging van de klacht gebeurt enkel door één centrale klachtencoördinator in Brussel.

VLM

Er is een jaarlijkse actualisatie van de personeelsleden die klachten kunnen registreren in het geïnformatiseerd klachtensysteem waarbij een goede verdeling over de verschillende taken en afdelingen wordt nagestreefd.

OVAM

De aard van de klachten was in 2015 zeer uiteenlopend. Hierdoor zijn er geen optimalisaties aan het afvalstoffen-, materialen-, of bodembeleid detecteerbaar vanuit het klachtenbeheer.

Wel opvallend is het groot aantal meldingen van milieu-delicten en inbreuken op de vergunningsvoorwaarden van de milieuvergunning, terwijl dit de bevoegdheid is van de milieu-inspectie, de politie of de milieu-ambtenaar. De vraag stelt zich of bedrijven en burgers voldoende op de hoogte zijn van waar ze met een melding van hun klacht terecht kunnen.

AQUAFIN

- In het kader van de toekenning van het ISO55001-certificaat, werd het klachtenmanagementsysteem geauditeerd door het certificeringsbureau BSI. Uit deze audit bleek dat er onvoldoende objectief gemeten wordt of de verbeteringsvoorstellen effectief tot een daling van het aantal klachten leidt. Bovendien was er geen differentiatie tussen klachten onderling wat betreft de risico's op reputatieschade. Op basis van de aanbevelingen uit deze audit werd een risico-beoordeling opgenomen in het klachtenregistratiesysteem, en worden voortaan trendings gerapporteerd met betrekking tot het specifieke klachtenpatroon. U vindt hiervan een voorbeeld in bijlage.

DEPARTEMENT LNE

Waar mogelijk/nodig worden alle betrokken partijen uitgenodigd op een overleg.

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Gelieve te overwegen om een vak op te nemen waar opmerkingen gegeven kunnen worden rond de aanpak van de Vlaamse Ombudsdienst door de klachtenbehandelaars naar aanleiding van concrete dossiers, voor opmerkingen die in se niet direct thuishoren in het jaarverslag van de ombudsman.

Bijlage 1[terug naar Vragenlijst](#)**Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst****1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

SERVICEMETER 2015

Het klachtendecreet draagt de Vlaamse bestuursinstellingen op om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Hierover wordt jaarlijks gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De servicemeter wil een handleiding bieden bij deze klachtbehandeling, door mee te geven wat de Vlaamse Ombudsdienst, op basis van zijn ervaring en gedachtenwisselingen met het netwerk klachtenmanagement, daarbij als belangrijke indicatoren identificeerde.

Onderstaande operationele indicatoren hebben tot doel bestuursinstellingen te helpen om in te schatten of ze de langtermijndoelen “klachtencaptatie”, “kwaliteitsvolle klachtenbehandeling” en “kwaliteitsmanagement” realiseren.

Als dusdanig zullen ze ook als evaluatie-instrument gebruikt worden door de Vlaamse Ombudsdienst. De verscheidenheid aan bestuursinstellingen maakt een “one-fits-all” model niet steeds mogelijk. Evenwaardige alternatieven worden daarom op gelijke voet gevalideerd.

Het centrale uitgangspunt blijft het streven naar een herstel- en oplossingsgerichte praktijk, waarbij lessen getrokken worden uit het klachtenbeeld om de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘klachtencaptatie’

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure
- 1.1. Mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar (bv. Zijn de gegevens gemakkelijk vindbaar op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700, ...?);

VLM

Intern

Op het intranet onder de ‘toepassing klachtenbeheer’ vinden de personeelsleden alle contactpersonen terug die hen verder kunnen helpen met klachten : aanspreekpunten klachten aangeduid voor de Regio's en de Centrale Directie, de klachtenbehandelaars en de klachtencoördinator. Onder deze toepassing vinden de personeelsleden de Leidraad Klachtenmanagement VLM terug en in een tweede deel de handleiding voor het registreren van klachten in het geïnformatiseerd klachtenbeheersysteem. Via deze toepassing kunnen de personeelsleden ook rechtstreeks klachten registreren in het klachtenbeheersysteem.

Extern algemeen

De lijst van klachtencoördinator en klachtenbehandelaars wordt door de klachtencoördinator systematisch doorgegeven aan de raad van bestuur, het kabinet, de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse Infolijn ook bij wijzigingen.

Extern Vlaamse Infolijn

De Vlaamse Landmaatschappij werkt al jaren samen met de Vlaamse Infolijn. Daarbij worden de nodige scripts bezorgd aan de account manager bij 1700. Die scripts laten de

operatoren bij 1700 toe om eerstelijnsinformatie over taken en diensten van VLM aan de burger te bezorgen. In geval van specifieke vragen of dossiers verwijzen de operatoren correct door naar de juiste dienst of contactpersoon bij de VLM. De informatie over de samenstelling van het klachtenteam en de contactgegevens staan onder “escalaties” vermeld in de informatiefiche VLM bij de Vlaamse infolijn.

In het kader van een nieuwe visie en strategie voor de Vlaamse overheidscommunicatie werd de uitkomst van het project ToeComSt samengevat in het document ‘zes concrete speerpunten voor het communicatiebeleid’. De directieraad van de VLM besliste in 2014 dat de communicatieverantwoordelijken de zes speerpunten zoveel als mogelijk dienden te integreren in het communicatiebeleid van de VLM en toepassen in de corporate communicatiestrategie, de sociale media strategie, de interne communicatiestrategie, het VLM-persbeleid en de externe communicatie over projecten en processen. Eén van de zes speerpunten is het versterken van de centrale inkom via 1700 en Vlaanderen.be.

Extern website VLM

Op de startpagina van de site van de VLM wordt ruime informatie gegeven over de procedure om een klacht in te dienen over de dienstverlening van de VLM, hierbij worden de contactgegevens vermeld van de klachtencoördinator. Op de VLM-website kan de burger aan de linkerkant van de startpagina onder “contact” klikken op “klachten” waarbij het klachtenadres wordt vermeld: Er wordt meegedeeld binnen welke termijn de verzoeker een ontvangstmelding en antwoord kan verwachten en ook wordt er meegedeeld welke klachten niet worden behandeld in het kader van het klachtendecreet. Hierbij wordt meegegeven dat informatievragen via het infoadres kunnen ingediend worden. Voor vragen met betrekking tot andere overheidsdiensten wordt het nummer 1700 vermeld.

In de helft van 2015 werd de website van de VLM volledig vernieuwd. Het klachtenformulier op de website verdween en werd vervangen door het vermelden van het klachtenadres van de VLM. Er wordt overwogen om in 2016 terug een klachtenformulier op de website te plaatsen omdat uit de eerste ervaring blijkt dat voor de hernieuwing sneller klacht werd ingediend door het invullen van het klachtenformulier. Het gebruik van het e-mailadres klachten lijkt minder snel te worden gebruikt..

- 1.2. Mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. Verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).

Zoals hoger vermeld wordt op het extranet en intranet geattendeerd op de interne klachtenprocedure. Mededelingen aan het personeel over wijzigingen in de klachtenprocedure, over de rapportering van het jaarverslag of externe feedback waarin de klachtenbehandeling van de VLM wordt vermeld (bv. persartikels Vlaamse ombudsman) worden via de dienst Communicatie meegedeeld op het intranet.

De Leidraad Klachtenmanagement bestaat in een eerste deel uit de beschrijving van de interne procedure klachtenmanagement en bevat in een tweede deel een handleiding voor de registratie van klachten in het geïnformatiseerd klachtenbeheersysteem. Deze Leidraad is formeel opgenomen in een Directienota en in een Bericht aan het Personeel (voorgelegd aan de vakorganisaties) die beide terug te vinden zijn op het intranet samen met de klachtentool.

De mogelijkheid bestaat om klachten op de agenda te plaatsen van en erover te rapporteren op de verschillende afdelingsraden van de Regio's en de Centrale Directie om de afdelingen te attenderen op het bestaan van interne klachten en de afdelingen maximaal te betrekken bij de procedure inzake klachten en hen de nodige feedback te geven. Deze mogelijkheid bestaat ook voor de verschillende interne themanetwerken en organen van de organisatie (directieraad, directiestaf, raad van bestuur) en comités. Klachten is ook een vast agendapunt van het dienstoverleg Juridische Zaken waar het klachtenteam (klachtencoördinator en klachtenbehandelaars) deel van uitmaakt.

Binnen de verschillende afdelingen van de Regio's en van de Centrale Directie zijn er naast de klachtencoördinator en klachtenbehandelaars verschillende aanspreekpunten aangeduid door de afdelingshoofden die de personeelsleden verder wegwijs maken in de klachtenprocedure. Deze personeelsleden hebben ook rechtstreeks toegang tot het klachtenbeheersysteem voor het registreren van klachten.

In de opstartfase van het klachtenmanagement binnen de VLM zijn er verschillende interne toelichtingen gegeven aan het personeel over het klachtendecreet en de interne klachtenprocedure. Op vormingsdagen voor bepaalde doelgroepen kan de interne klachtenprocedure op de agenda worden geplaatst (bv. nieuwkomers, onthaalpersoneel). Wanneer het klachtenteam merkt dat er behoefte is aan een heropfrissing of bijsturing van de interne procedure kan dit besproken worden met de verantwoordelijken..

Tijdens de jaarlijkse voorstelling van de planning van de Juridische Dienst aan de Algemene Diensten worden de aandachtspunten m.b.t. het klachtenproces voor het komende jaar uiteengezet.

Het klachtenjaarrapport wordt opgenomen in het jaarverslag van de VLM en gepubliceerd op de website van de VLM.

OVAM

Op de website van de OVAM is duidelijk aangegeven dat de OVAM over een klachtencoördinator beschikt (home > contacten) en hoe deze te contacteren (mail, telefonisch, adres). Op de webpagina van de klachtencoördinator wordt meer specifiek vermeld met welke klachten u terecht kan bij de klachtencoördinator en hoe de procedure verloopt. Daarnaast wordt ook de mogelijkheid vermeld om contact op te nemen met de Vlaamse ombudsdienst indien het onderzoek van de klachtencoördinator onvoldoende oplossing biedt of er geen antwoord komt. Ook het klachtenrapport van het voorbije jaar wordt ter info aangeboden.

Voor klachten is er geen verwijzing naar de Vlaamse infolijn meer voorzien, omdat de ervaring leert dat de meeste klachten dermate dossiergebonden zijn dat hiervoor geen script voorhanden is bij de Vlaamse infolijn.

In onze dagdagelijkse processen wordt in eerste instantie de dossierhouder als contactpersoon aangeduid voor verdere vragen en bespreking. Er wordt momenteel niet geattendeerd op de aanwezigheid van een interne klachtenprocedure bij onze briefwisseling.

De Watergroep

Het bestaan en de werking van de centrale klachtendienst is gekend doorheen de gehele organisatie van De Watergroep. Alle medewerkers hebben toegang tot een pagina op het intranet waar de werking wordt uitgelegd .

Minstens eenmaal per jaar bezoekt de klachtenmanager alle directies van De Watergroep om in teamvergaderingen van het personeel en in bestuursvergaderingen van de provinciale bestuursorganen van De Watergroep toelichting te geven over de werking van de klachtendienst en over het meest recente klachtenrapport. Het klachtenrapport wordt door de klachtenmanager ook minstens eenmaal per jaar toegelicht aan en besproken met de leden van de raad van bestuur.

De doorlooptijd van de centrale klachtenbehandeling bedroeg in 2015 gemiddeld 30 dagen. In 2014 was dat 1 dag langer. De klachtendienst streeft ieder jaar opnieuw naar een inkorting van de doorlooptijd. Daarvoor is een voortdurende bewustmaking van alle diensten en afdelingen noodzakelijk. Het zijn immers deze diensten die de nodige informatie dienen aan te leveren om de klachten op een kwaliteitsvolle wijze te kunnen afhandelen. Helaas diende de klachtendienst vast te stellen dat 16 klachten uit 2015 niet konden worden afgehandeld (situatie 01.02.2016) wegens gebrek aan inlichtingen door de betrokken diensten.

In de antwoorden naar de klanten hanteert de klachtendienst een begrijpelijk taalgebruik. Citaten uit regelgeving worden “vertaald” voor niet-juristen.

Een (eerste) antwoord van de klachtendienst is uiteraard geen afsluitend antwoord. Het staat de klanten vrij om te reageren. De klachtendienst gaat discussies niet uit de weg.

Indien het dossier dit vereist, zal een plaatsbezoek gebeuren (meestal wordt dit aan een medewerker van de plaatselijke diensten gevraagd als het om technische zaken handelt). Af en toe gaat de klachtenmanager/coördinator zelf ter plaatse bij de klant om de zich te vergewissen van de toestand en om de nodige uitleg te geven. De afgelopen jaren was dit nog maar tweemaal het geval.

Wanneer een klacht als ongegrond wordt gekwalificeerd, wordt in de afsluitende brief verwezen naar de tweedelijnsklachtenbehandeling bij VMM of bij de Vlaamse ombudsdienst (afhankelijk van de aard van de klacht).

2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet (h)erkende eerstelijnsklachten.

VLM

De VLM wordt soms door de Vlaamse Ombudsdienst gecontacteerd over klachten die bij de Ombudsdienst binnengekomen zijn en betrekking hebben op de werking van de VLM. Het gaat hier echter steeds ofwel over tweedelijnsklachten ofwel over eerstelijnsklagers die niet eerst bij de VLM geklaagd hadden. Voor zover ons bekend zijn er dan ook met betrekking tot de VLM geen klachten bij de Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet (h)erkende eerstelijnsklachten.

Uit de jaarverslagen van de VLM volgt uit de analyse van het kanaal waarlangs een klacht binnenkomt dat het grootste aantal klachten rechtstreeks ontvangen wordt van de burger zelf zonder tussenpersonen (waaronder de Vlaamse Ombudsdienst) waaruit blijkt dat de drempel om rechtstreeks klacht in te dienen bij de VLM zeer laag ligt.

OVAM

De klachten waarvoor de Vlaamse ombudsdienst werd gecontacteerd, waren ofwel eerstelijnsklachten (waarbij de OVAM in eerste instantie niet werd gecontacteerd) ofwel tussenkomsten in het kader van de beroepsmogelijkheid.

3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstellingen,...)

VLM

In de beginfase van het klachtendecreet steeg het aantal klachten geleidelijk met een maximum van 138 klachten in 2007. Daarna nam het aantal klachten geleidelijk aan terug af met een uitschieter in 2011 van 112 klachten. De infovragen komen binnen op het adres info@vlm.be. Het systeem laat echter niet toe de klachten en vragen om info te vergelijken qua aantal en inhoudscategorie.

In het aantal klachten worden mogelijke meldingen van overtredingen op het Mestdecreet niet mee opgenomen. Deze worden onmiddellijk overgemaakt aan de dienst Handhaving van de Mestbank.

Het aantal klachten dat de VLM jaarlijks noteert lijkt ons een realistisch cijfer te zijn. Indien men het aantal klachten binnengekomen via de burger vergelijkt met deze binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, blijkt dat de overgrote meerderheid van de klachten rechtstreeks via de burger komt.

Rekening houdend met de werking van de VLM en het takenpakket dat door de VLM wordt uitgevoerd, menen we ook dat de cijfers realistisch zijn. Veelal ontstaan klachten omdat een burger vragen of opmerkingen heeft, waarmee hij nergens terecht kan, en die vervolgens een klacht worden. Binnen het takenpakket van de VLM zijn er verschillende mogelijkheden voor de burger om zijn opmerkingen door te geven, gaande van formele bezwaarprocedures, over inspraakprocedures bij de ontwikkeling van nieuwe projecten tot de instelling van meldpunten zoals het nitraatmeldpunt waar landbouwers die opmerkingen hebben over

nitraatresidumetingen terecht kunnen. Doch ook tijdens persoonlijke contacten, bijvoorbeeld tijdens bedrijfsbezoeken, contactdagen, toelichtingen, ... kan de burger zijn opmerkingen doorgeven. Op die manier kunnen heel wat klachten vermeden worden.

OVAM

Het aantal klachten is eerder laag te noemen (32 in 2011, 31 in 2012, 17 in 2013, 24 in 2014, 18 in 2015). Het overgrote deel daarvan komt rechtstreeks bij de OVAM terecht; slechts een beperkt aantal via de Vlaamse ombudsdienst (5 in 2011, 4 in 2012, 3 in 2013, 4 in 2014, 2 in 2015).

Hiervoor zijn een aantal redenen op te noemen:

- *Het aantal rechtstreekse burgercontacten is eerder beperkt.* Hoewel de OVAM de krijtlijnen van het afvalstoffenbeleid uittekent, berust de praktische invulling hiervan in grote mate bij de lokale besturen (gemeentelijke autonomie) en gemeentelijke samenwerkingsverbanden. Klachten i.v.m. de praktische organisatie van de afvalinzameling, containerparken, ... worden dan ook vooral op het lokale niveau behandeld. Wat het bodembeleid betreft, zijn de burgercontacten ruimer (via 240.000 bodemattesten), doch het aantal dossiers dat effectief uitmondt in een volledige procedure van bodemonderzoek en sanering met financiële implicaties – als trigger voor een klacht - is veel beperkter (2.100 dossiers)
- *Een goed belanghebbendenmanagement.* De OVAM hecht veel belang aan inspraak door haar stakeholders. In het kader van de totstandkoming van nieuw of aangepast beleid zorgt de OVAM steeds voor een grote betrokkenheid van de stakeholders. De OVAM wordt hierin gepercipieerd als een samenwerkingsgerichte en open organisatie in vergelijking met de collega-entiteiten, wat in het algemeen leidt tot een groot draagvlak voor het ontwikkelde beleid.

Daarnaast worden bij de ontwikkeling van beleidsplannen en instrumenten overlegplatformen, overlegondes of specifieke inspraakprocedures voorzien.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'

VLM

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.

Voor de bekendheid van de klachtenbehandelaar zie 1.1.

Het grootste aantal klachten komt langs twee kanalen binnen. Vooreerst via het klachtenadres op de website. Deze klachten worden automatisch afgeleid naar een e-mailadres gedeeld door de klachtencoördinator en klachtenbehandelaars. Dit adres wordt dagelijks geopend door het klachtenteam en afhankelijk van de materie worden de

ontvangen klachten doorgestuurd naar een bepaalde klachtenbehandelaar. Deze werkwijze laat toe om afwezigheden van klachtenbehandelaars op te vangen.

Een ander deel van de klachten wordt door de personeelsleden die toegang hebben tot de klachtentool, geregistreerd in het eerste scherm “Registratie” van het klachtenbeheersysteem. Na het opslaan en afsluiten van de registratie, komt de klacht in een wachtrij terecht. Afhankelijk van de materie en de taakverdeling zal een klachtenbehandelaar de klacht uit de wachtrij pikken en aan zichzelf toewijzen. Dit systeem wordt dagelijks geopend en maakt het mogelijk afwezigheden van klachtenbehandelaars te ondervangen. Na de toewijzing van de klacht opent de klachtenbehandelaar in de tool het scherm “Eerste Lijn” voor het verdere onderzoek en behandeling van de klacht.

Het doorloopschema van de interne behandeling van de klacht is opgenomen in de Leidraad Klachtenmanagement en is verder uitgewerkt in de klachtentool. De tool bestaat uit vijf schermen :

- 1) Registratie
- 2) Eerste Lijn
- 3) Tweede Lijn
- 4) Notities en artikel
- 5) Verborgen.

De verschillende schermen geven de behandelingsprocedure weer die een klacht volgt vanaf de registratie tot de afsluiting van de klacht in tweede lijn. Deze procedure vereenvoudigt de verplichte rapportering door de klachtencoördinator aan de Vlaamse ombudsman.

OVAM

Op het intranet staat vermeld wie de klachtencoördinator bij de OVAM is zodat deze informatie voorhanden is voor alle medewerkers. Met de vaakst voorkomende kanalen voor ontvangen klachten (receptie, info@ovam.be, handhavingscoördinator, infolijn bodem) loopt de infodoorstroming vlot.

Er is ook aandacht voor het detecteren van klachten op sociale media. Voor beheerders van sociale media is een flowchart opgesteld, waarin ook de doorverwijzing naar de klachtencoördinator bij klachten is opgenomen.

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling

VLM

De doorlooptijd van de klachtenbehandeling wordt voor elke klacht automatisch berekend door de klachtentool. In het scherm ‘Eerste Lijn’ geeft het systeem automatisch de uiterste datum voor het versturen van een ontvangstbevestiging weer op grond van de ingevulde gegevens in het registratiescherm alsook de uiterste datum van behandeling van de klacht. Dit geeft de klachtenbehandelaar een goed beeld over de behandelingsduur van de klacht.

Op basis van de ingebrachte gegevens in het scherm “Registratie” kan de klachtentool automatisch berekenen hoeveel klachten minder dan 45 dagen behandeltermijn nodig hadden en hoeveel klachten meer dan 45 dagen in beslag namen. De tool berekent ook het gemiddelde voor het jaarverslag.

Bij de behandeling van klachten wordt ernaar gestreefd de klacht binnen de termijn van 45 dagen af te handelen. Dit is ook zo opgenomen in de procedure.

In het jaarverslag klachten van de VLM wordt steeds de behandeltermijn van de ontvangen klachten opgenomen.

OVAM

De doorlooptijd van de klachtenbehandeling is de voorbije jaren vrij constant gebleven en in dalende lijn (12,4 in 2011, 14,5 in 2012, 13 in 2013, 11,5 in 2014, 7 in 2015) en blijft ver onder de maximum termijn van 45 dagen.

3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. Ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik...)

VLM

De mogelijkheden om een zorgvuldig klachtenonderzoek te voeren waarbij alle actoren worden betrokken is omschreven in de procedure en wordt ook zo toegepast. Overleg met de dossierbehandelaar, de gemachtigde ambtenaar of de klager is de standaard tijdens het onderzoek naar de klacht : aan de betrokken afdeling wordt een antwoord gevraagd op de ontvangen klacht. Dit antwoord wordt tijdens de loop van het onderzoek afgetoetst aan de elementen van de klacht en de ombudsnormen. Hierbij kan de klachtenbehandelaar zijn onderzoek in alle onafhankelijkheid uitvoeren en kan hij de middelen hanteren die hem het meest aangewezen lijkt zoals overleg, opvraging bijkomende stukken of verduidelijkingen, ter plaatse vaststellingen doen enz.

Op de ontvangstmelding die naar de klager worden verstuurd staan de contactgegevens (naam, telefoonnummer en email-adres) van de klachtenbehandelaar die de klacht verder zal behandelen. Na ontvangst van de ontvangstmelding gebeurt het dat de klager contact opneemt met de klachtenbehandelaar om zijn klacht nader toe te lichten of uit te breiden. Indien nodig contacteert de klachtenbehandelaar zelf de klager om zo meer duidelijkheid en achtergrondinformatie te verkrijgen over de feiten die aanleiding hebben gegeven tot de klacht. Ook gebeurt het dat een klager na ontvangst van het antwoord op zijn klacht, de klachtenbehandelaar terug contacteert met nieuwe grieven. In principe wordt hier telkens opnieuw op geantwoord.

In het geval van klachten waarbij een vaststelling ter plaatse nodig is, doen de klachtenbehandelaars meestal een beroep op een collega. De VLM heeft namelijk vijf vestigingen, verspreid over Vlaanderen, en heeft dagelijks verschillende personeelsleden die terreinbezoeken afleggen. Indien mogelijk wordt aan collega 's die in de buurt reeds terreinbezoeken afleggen, gevraagd om in het kader van de klacht, de nodige vaststellingen te doen. Als de klacht betrekking heeft op een incorrecte terreinvaststelling of als de relatie

tussen onze medewerkers die terreinbezoeken afleggen en de klager verstoord is, heeft de klachtenbehandelaar natuurlijk steeds de mogelijkheid om zelf ter plaatse te gaan. Voor wat betreft het begrijpelijk taalgebruik gaan de klachtenbehandelaars steeds rekening houden met de persoon van de klager en hun taalgebruik in de mate van het mogelijke aanpassen aan dat van de klager.

OVAM

De klachtencoördinator is de centrale figuur bij het beantwoorden van klachten. Zij informeert zich bij de betrokken afdelingen en dossierhouders binnen de organisatie en formuleert op basis van deze informatie haar antwoord aan de klager. Het vermijden van ambtelijk en juridisch taalgebruik is daarbij een aandachtspunt.

Hoe de klacht inhoudelijk en qua organisatie wordt aangepakt, is sterk afhankelijk van de inhoud van de klacht en de wens van de klager. De meeste klachten ontvangt de OVAM per mail en worden ook per mail afgehandeld (vaak gepaard gaand met telefonisch contact).

Wanneer gewenst organiseert de klachtencoördinator overleg tussen de klager en de dossierbehandelaar.

Ter plaatse vaststellingen doen of monsters nemen, gebeurt binnen de bevoegdheden van de OVAM maar deze zijn eerder beperkt. De meeste meldingen van mogelijke overtredingen van de milieuwetgeving worden via de handhavingscoördinator bezorgd aan de lokale politie, de milieu-ambtenaar of de milieu-inspectie voor verdere vaststellingen.

4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.

VLM

Standaard wordt door de klachtenbehandelaars bij het versturen van het antwoord verwezen naar de mogelijkheid om de klacht nog in tweede lijn te laten behandelen door de Vlaamse Ombudsdienst. Dit wordt ook vermeld op de website van de VLM en in de interne klachtenprocedure. Er wordt eventueel gewezen op andere bezwaarmogelijkheden (bv. administratieve beroepsprocedures) die op een procedure van toepassing zijn.

OVAM

Standaard wordt volgende paragraaf opgenomen in ons antwoord op een klacht: “Wanneer u niet tevreden bent met de wijze waarop uw klacht werd behandeld, kan u hiertegen schriftelijk of mondeling beroep aantekenen. U kan hiervoor terecht bij de Vlaamse ombudsdienst (0800/240 50), Leuvenseweg 86 te 1000 Brussel, klachten@vlaamseombudsdienst.be.”

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaar doelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken

VLM

Het meewerken aan de kwaliteitsvolle uitvoering van de jaarplanning waaronder de klachtenbehandeling is duidelijk opgenomen in de jaarlijkse planning van de Algemene Diensten en in de planning en evaluatie van de klachtencoördinator en de verschillende klachtenbehandelaars als juristen.

OVAM

Klachtenmanagement is vanzelfsprekend als kernopdracht opgenomen in de functiebeschrijving van de klachtencoördinator. De bijbehorende uitvoeringscriteria waarop de klachtencoördinator wordt beoordeeld, zijn:

- de opgelegde procedure volgen: tijdig en volledig
 - jaarlijkse rapportage
 - aanbevelingen formuleren en opvolgen
2. Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. Door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging.

VLM

Het klachtenteam bestaat uit de juristen van de VLM. Klachten is een vast agendapunt op het dienstoverleg. Door deze organisatie is er een regelmatige kennisdeling en interventie tussen de klachtencoördinator en klachtenbehandelaars. Doordat voor de behandeling van klachten gebruik gemaakt wordt van een gemeenschappelijke applicatie, die voor de klachtenbehandelaars volledig toegankelijk is, zijn de klachtenbehandelaars ook op de hoogte van de klachten die door hun collega klachtenbehandelaars behandeld worden. Als men met een soortgelijke klacht te maken heeft, kan men dan ook steeds advies vragen bij de collega 's.

OVAM

De OVAM besteedt aandacht aan het organiseren van klantenbevragingen op regelmatige basis. Voorafgaand aan de uitwerking van een nieuw strategisch plan voor de organisatie gebeurt een uitgebreide bevraging van het beleid dat de OVAM heeft gevoerd en van de manier waarop de OVAM als organisatie functioneert; en dit zowel intern als extern.

Daarnaast wordt regelmatig een telefonie-enquête georganiseerd om de uniformiteit, volledigheid, ... bij het beantwoorden van vragen door onze medewerkers na te gaan. Indien nodig wordt bijkomende opleiding voorzien. In 2016 is een centraal team klantenbeheer van

start gegaan dat de belangrijkste kanalen waarlangs klachten binnen komen, beheert (infolijn bodem, info@ovam, onthaal, klachten@ovam).

3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.

VLM

Voor de VLM is er geen kwaliteitsmanager aangeduid, alleen een klachtencoördinator.

Wat de inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement betreft, maakt klachtenmanagement deel uit van een ruimer beleid binnen de organisatie (organisatieontwikkeling en organisatiebeheersing). Klachtenmanagement is opgenomen in de planningscyclus en planningsmethodologie & rapportering binnen de organisatie. Een kwaliteitsvolle medewerking aan het klachtenmanagement is opgenomen als doelstelling in het jaarondernemingsplan en meer bepaald als jaardoelstelling van de Algemene Diensten met een omschrijving van een indicator en prestatienorm. Per kwartaal wordt gerapporteerd aan het management over de graad van realisatie van de doelstelling en de mate waarin al dan niet actie vereist is om de planning te halen.

In het jaarondernemingsplan werd voor deze doelstelling een risicoanalyse uitgewerkt met een omschrijving van het risicotype en de risico's, de impact op het jaarondernemingsplan, de bestaande beheersmaatregelen en de nog te nemen maatregelen of de mate van risicoacceptatie.

Het klachtenproces is opgenomen in het managementbeheersysteem met beheermonitoring bedoeld om een meet- en opvolgingssysteem te ontwikkelen dat toelaat om de verschillende strategische en operationele doelstellingen uit het ondernemingsplan op te volgen aan de hand van indicatoren en opvolgingsinstrumenten.

OVAM

De OVAM beschikt intern over een visie over hoe ze haar kwaliteitsbeleid wil uitbouwen.

Deze visie streeft geen specifiek kwaliteitslabel na maar wel een verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening via 'plan-do-check-act principe'. Een goed werkend klachtenmanagement maakt hier deel van uit.

DE WATERGROEP

Binnen De Watergroep wordt gebruik gemaakt van een evaluatieprocedure waarbij jaarlijks een planning voor de medewerkers wordt opgesteld, een tussentijdse – en een eindevaluatie. De correcte evaluatie van de medewerkers behoort tot het verantwoordelijkheidsdomein van de betrokken leidinggevende. Het spreekt voor zich dat vnl. bij de medewerkers die in rechtstreeks contact met de klanten staan, een bijzondere aandacht gaat naar de klantgerichtheid.

Voor elke functie binnen De Watergroep (dus ook voor klachtencoördinator en klachtenmanager) bestaat een functiebeschrijving, met vermelding van noodzakelijke competenties. Ook hier een bijzondere aandacht voor de klantgerichtheid.

Het klachtenrapport – dat ook jaarlijks tijdig aan de Vlaamse ombudsdienst en/of de coördinator van het beleidsdomein LNE wordt bezorgd - wordt minstens eenmaal per jaar toegelicht aan en besproken met de leden van de raad van bestuur.

Voor de besprekingen binnen De Watergroep, wordt een meer gedetailleerde versie van het klachtenrapport gebruikt, met uitsplitsing van het klachtenbeeld tot op het niveau van de plaatselijke diensten binnen elke provinciale directie.

Uit de besprekingen met personeel en bestuursorganen volgen actieplannen en specifieke maatregelen met het oog op een verbeterde werkwijze, betere communicatie, organisatie van opleidingen, .. met als uiteindelijk doel het aantal gegronde klachten te verminderen.

Bepaalde gegevens uit het jaarlijkse klachtenrapport worden ook opgenomen in het totaalbeeld van KPI's die binnen De Watergroep worden gehanteerd.

Klachtenmanager en/of klachtencoördinator nemen deel aan de studiedagen van het Vlaams netwerk klachtenmanagers. Via AquaFlanders onderhouden zij ook contacten met de klachtenmanagers van de andere drinkwaterbedrijven in Vlaanderen.

4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.

VLM

Jaarlijks wordt over het jaarverslag gerapporteerd aan de leidend ambtenaar, de directieraad, de raad van bestuur, het kabinet en de interne overlegorganen. Indien nodig kan ook tussentijds worden gerapporteerd over de stand van zaken van bepaalde klachten.

OVAM

Het klachtenrapport dat de klachtencoördinator jaarlijks opstelt ten behoeve van de Vlaamse ombudsdienst wordt voorgelegd en besproken op de directieraad. Afhankelijk van de aard van de klacht is er ook tussendoor mogelijkheid om een individuele klacht te bespreken.

5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

VLM

Sinds de inwerkingtreding van het klachtendecreet heeft de VLM zonder fout jaarlijks een verslag opgemaakt ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

OVAM

De klachtencoördinator stelt jaarlijks een gecoördineerd klachtenrapport voor de Vlaamse ombudsdienst op. Het rapport wordt ook altijd gepubliceerd op de website.

6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.

VLM

Klachten die betrekking hebben op kritiek op het beleid en de regelgeving worden volgens het klachtendecreet onontvankelijk verklaard. In het antwoord aan de klager wordt er wel zoveel als mogelijk aan betrokkene uiteengezet waarom bepaalde beleidskeuzes genomen zijn. Klachten over de regelgeving worden ook zoveel als mogelijk doorgegeven aan de betrokken beleidsverantwoordelijken zodat hiermee eventueel rekening kan worden gehouden bij een herziening van de regelgeving. De betrokken klager wordt ook in kennis gesteld van de mogelijkheid om een klacht over de regelgeving in te dienen bij het Vlaams Parlement via de verzoekschriftenprocedure.

Naar aanleiding van de behandeling van een klacht kan de klachtencoördinator ook aanbevelingen doen en verbeteracties voorstellen aan het management. Deze aanbevelingen en de opvolging ervan worden ook meegenomen in de bespreking van het jaarverslag.

OVAM

Indien uit de klachten aandachtspunten of verbeteracties voor het beleid kunnen worden afgeleid, worden deze door de klachtencoördinator voorgesteld en ook opgenomen in het jaarlijks klachtenrapport. Dit was voor 2015 niet het geval.

7. Bij aanwezigheid beleidsaspect : analysetraject en conclusie in klachtenrapport.

VLM

Zie vraag 6.

OVAM

Niet van toepassing

8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.

VLM

Zie vraag 6 en 10.

OVAM

Er is geen intern netwerk voor klachtenbehandelaars. De klachtencoördinator bezorgt haar aanbevelingen aan de directieraad of bespreekt deze rechtstreeks met de dossierhouder en betrokken leidinggevenden. Wel werd, zoals vermeld in punt 2 van dit onderdeel, een centraal team klantenbeheer opgericht dat van start is gegaan op 4 januari 2016.

9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

VLM

Er wordt vlot samengewerkt met de Vlaamse Ombudsman en de aanbevelingen die hij doet worden zoveel als mogelijk opgevolgd en gerapporteerd. In de tool is ook het dossier in tweede lijn opgenomen met inbegrip van de aanbevelingen van de Ombudsman en het gevolg dat daaraan is gegeven.

OVAM

De rapportage gebeurt steeds tijdig en wordt gecoördineerd door het beleidsdomein. Indien ombudsaanbevelingen worden geformuleerd, dan zal hiermee zeker worden rekening gehouden in het volgend kalenderjaar.

10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.

VLM

De klachtencoördinator en de klachtenbehandelaars nemen deel aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers. Door de klachtencoördinator van de VLM werd een toelichting in het Vlaams Parlement gegeven op 1 april 2015 voor het Netwerk Klachtenmanagement Vlaamse overheid over de doorwerking van het klachtenrapport in de organisatie.

OVAM

De klachtencoördinator is lid van het netwerk en probeert maximaal deel te nemen aan het netwerk voor klachtenmanagers.

JAARVERSLAG 2015

KLACHTENMANAGEMENT

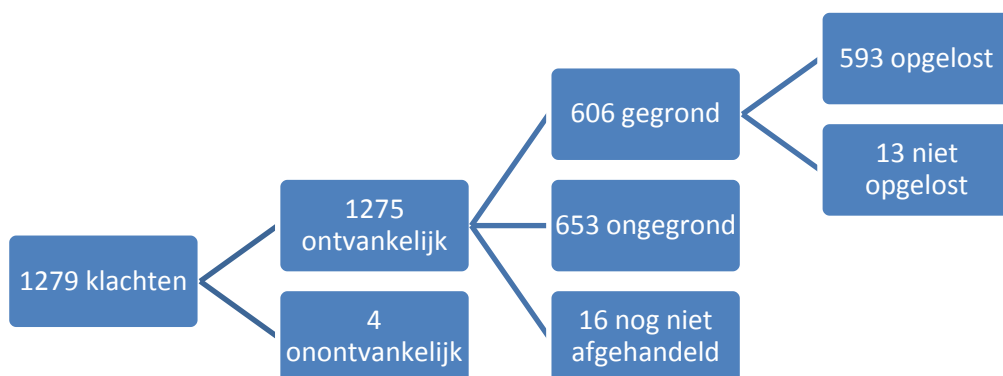
cvba VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR WATERVOORZIENING

DE WATERGROEP

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachtdossiers (meerdere klachten per dossier mogelijk)	Totaal	781
Totaal aantal klachten	Totaal	1279
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1275
	Onontvankelijk	4
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan één jaar voor indiening	
	Schadedossier	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen "De Watergroep"klacht	4
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachtdossiers volgens de drager	Brief	14
	E-mail	299
	Telefoon	21
	Webformulier	446
	Fax	1
Aantal klachtdossiers volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	674
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	59
	Via AquaFlanders	
	Via Commissie Taalgebruik Bestuurszaken	
	Via consumentenorganisatie	3

	Via Vlaamse Milieumaatschappij	5
	Andere kanalen (plaatselijke diensten van De Watergroep, ...)	40
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van het klachtdossier en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	1
	0 – 10 dagen	774
	> 10 dagen	7
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (per dossier)	Gemiddelde	29
	0 – 45 dagen	578
	> 45 dagen	190
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	606
	Deels gegrond	
	Ongegrond	653
Type gegrondheid bij gegronde klachten	Andere	200
	Niet-correcte beslissing	58
	Onheuse bejegening	83
	Ontoereikende informatieverstrekking	155
	Onvoldoende bereikbaarheid	24
	Te lange behandeltermijn	86
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	593
	Deels opgelost	
	Onopgelost	13

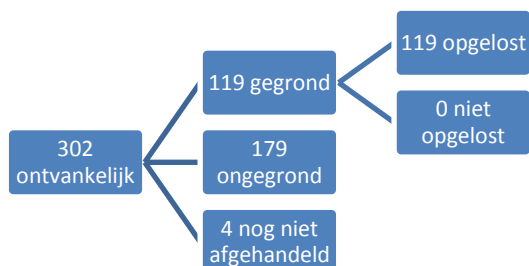
Klachten De Watergroep (totaal)



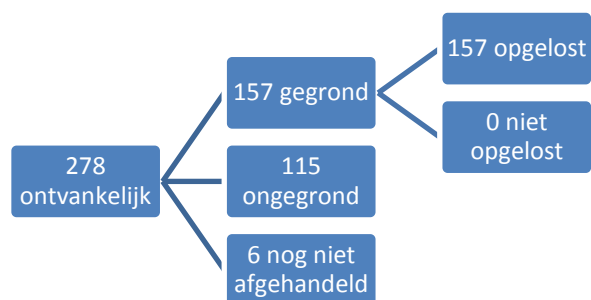
Klachten De Watergroep West-Vlaanderen



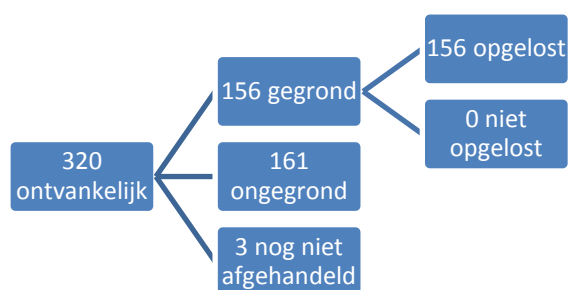
Klachten De Watergroep Oost-Vlaanderen



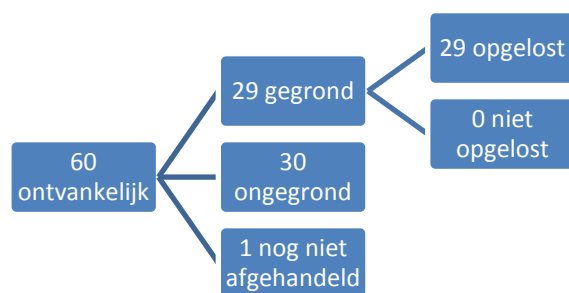
Klachten De Watergroep Vlaams-Brabant



Klachten De Watergroep Limburg



Klachten De Watergroep Centrale Directie

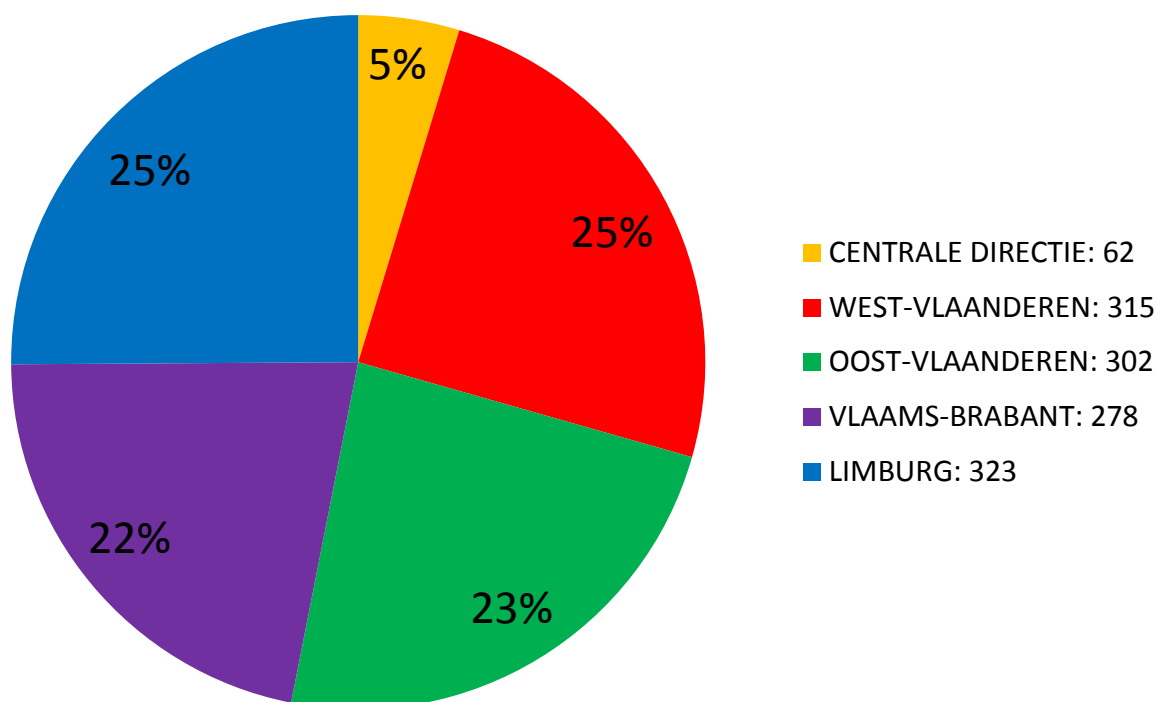


Vergelijking kwantitatieve gegevens 2011 – 2012 – 2013 – 2014 - 2015

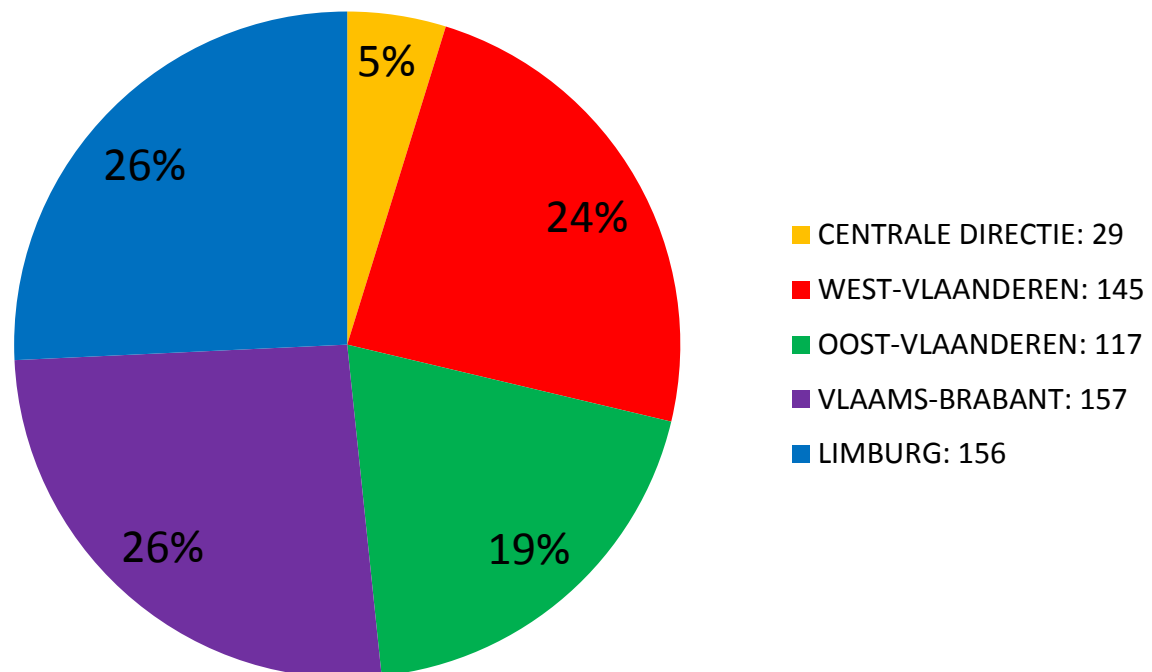
	2011	2012	2013	2014	2015
Totaal aantal klachten	493	946	1210	1493	1279
Totaal aantal ontvankelijke klachten	468	921	1182	1483	1275
Totaal aantal ongegronde klachten	244	617	778	859	653
Totaal aantal gegronde klachten	224	304	404	624	606

Procentuele daling van aantal klachten tegenover 2014: - 14%

Procentuele daling van het aantal gegronde klachten: - 3 %

ONTVANKELIJKE KLACHTEN PER DIRECTIE

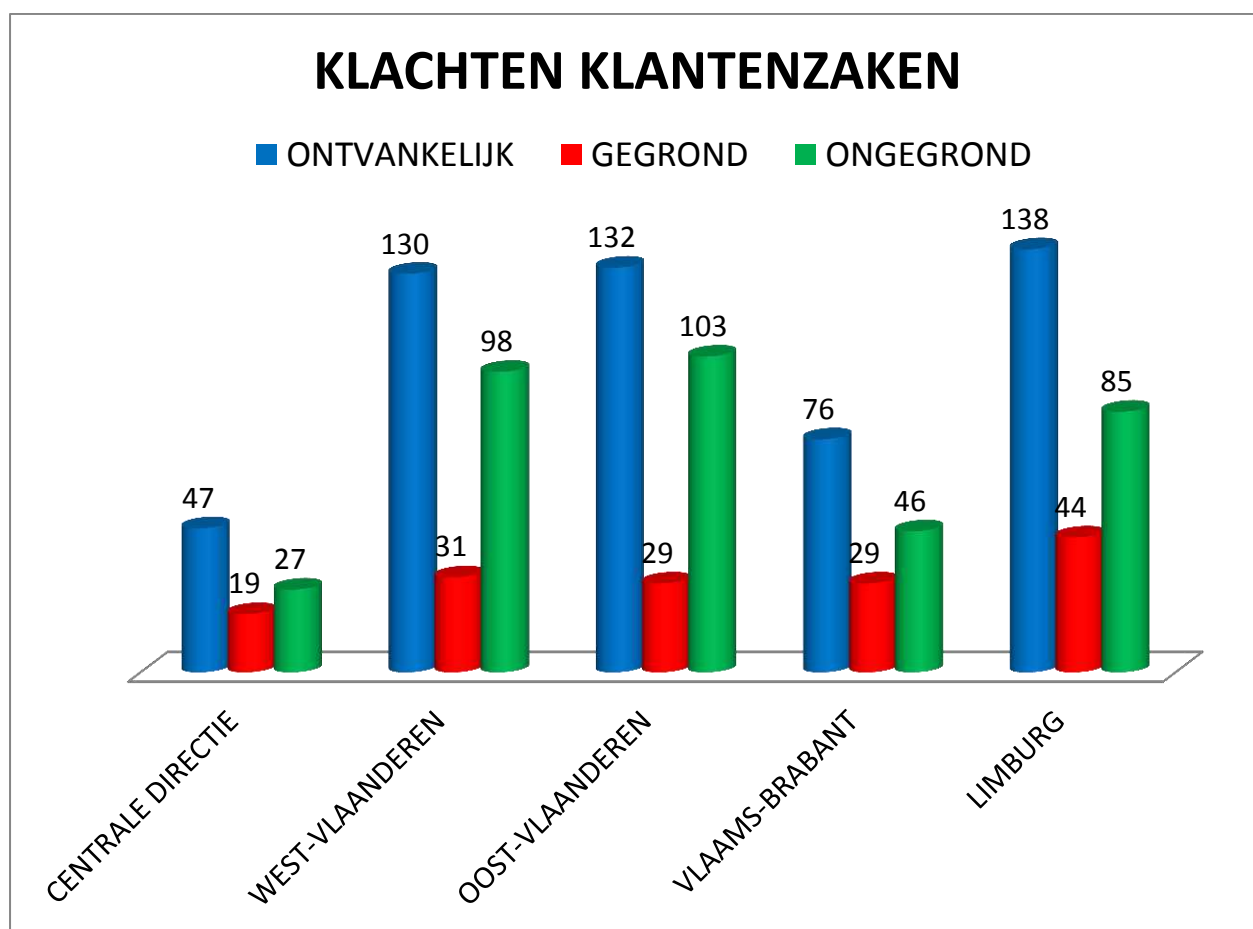
GEGRONDE KLACHTEN PER DIRECTIE



Klachtenbeeld 2015

1. Categorieën		gegrond	ongeground
Klantenzaken	Aanmaningskosten + onterechte aanmaning	3 + 29	71 + 54
	Afsluiting wegens wanbetaling	2	12
	Aanrekening afvoerbijdrage	0	3
	Berekening gratis verbruik	3	1
	IBA in collectief beheer	1	1
	Kostprijs gemiste afspraak	2	1
	Laattijdige terugbetaling	11	15
	Onjuiste facturatie	27	68
	Onverwerkte verhuismelding	18	39
	Principe van de tussentijdse facturatie	0	1
	(retroactieve) Facturatie aan eigen waterwinners	4	19
	Vaste vergoeding per wooneenheid	1	2

	Verhoogd verbruik	8	49
	IBA	0	3
	Laattijdige activering domiciliëring	4	1
	Sociale vrijstelling saneringsbijdrage	14	3
	Andere	25	25
Communicatie	Afspraak niet nageleefd	12	10
	Slechte werking indexweb	1	0
	Onvoldoende of verkeerde info op website	4	1
	Laattijdig beantwoorden van correspondentie	37	26
	Leveringsonderbreking zonder verwittiging	26	25
	Onjuiste of onvoldoende informatie	145	118
	Onvoldoende info over (on)drinkbaarheid	0	2
	Onvriendelijke medewerkers	77	9
	Slechte telefonische bereikbaarheid	25	2
	Andere	6	4
Technische zaken	Laattijdige rioolaansluiting	2	1
	Laattijdige wateraansluiting	9	5
	Geen alternatieve waterlevering voorzien	4	2
	Laattijdig stoepherstel	14	3
	Slecht stoepherstel	20	9
	Slecht uitgevoerd werk	17	19
	Te lage druk	9	3
	Te hoge kostprijs (materialen en diensten)	3	4
	Andere	8	28
Waterkwaliteit	Roest	20	1
	Chloor	1	2
	Andere	7	4
Andere		7	7

KLANTENZAKEN**Afsluiting wegens wanbetaling**

Bij de behandeling van klachten i.v.m. onderbreking van de waterlevering wegens wanbetaling, onderzoekt de centrale klachtendienst of de procedure zoals voorzien in het decreet tot regeling van het recht op minimumlevering van water, correct werd gevolgd. De centrale klachtendienst heeft vastgesteld dat de LAC-procedure goed gekend is en correct opgevolgd wordt in de klantendiensten.

In slechts 2 van de 14 dossiers was de klacht gegrond. De LAC-procedure werd ook daar correct gevolgd maar door een laattijdige verwerking van verhuismelding, werd er afgesloten terwijl het pand reeds bewoond werd door een andere klant.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten afsluiting wegens wanbetaling)

	2011	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	12	15	11	16	14
gegronde klachten	9	1	2	5	2

Aanrekening afvoerbijdrage

In deze klachtencategorie werd geen enkele gegronde klacht genoteerd.

Berekening gratis verbruik

3 van de 4 klachten hierover werden als gegronnd gekwalificeerd. Nog steeds ontvingen een aantal abonnees die verhuisden naar een reeds aangesloten nieuwbouw (met nul gedomicilieerden), niet het correcte aantal gratis m3 verbruik. De klachten werden veroorzaakt door een verkeerde interpretatie van de toepasselijke regelgeving door (nieuwe) klantendienstmedewerkers. De verkeerde facturatie werd herrekend.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten berekening gratis verbruik)

	2011	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	16	7	11	11	4
gegronde klachten	5	2	5	6	3

Laattijdige terugbetaling

Het gaat hier om klachten van klanten die van oordeel waren dat zij veel te lang dienden te wachten op terugbetaling na ontvangst van een creditnota of na melding van betaling van een compensatie. Bij 11 van de 26 klachten oordeelde de centrale klachtendienst dat een redelijke terugbetalingstermijn inderdaad overschreden was.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten laattijdige terugbetaling)

	2011	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	5	18	27	21	26
gegronde klachten	4	11	17	8	11

Kostprijs van een gemiste afspraak

De Watergroep rekende reeds in het verleden een kostprijs aan voor een gemiste afspraak/nutteloze verplaatsing. In 2014 werd de kostprijs opgetrokken tot 75 euro. Dit hogere bedrag zet klanten vlugger aan tot het indienen van een klacht wanneer de kost effectief wordt aangerekend. In 2 van de 3 klachten heeft de klachtendienst geoordeeld dat de kost niet kon worden aangerekend omdat het niet ging om een afspraak die misliep door de fout van de klant.

Onjuiste facturatie

In deze klachtencategorie werden 95 ontvankelijke klachten genoteerd. Het betreft hier een zeer ruime categorie met uiteenlopende vragen en opmerkingen van klanten die van oordeel zijn dat er iets mis is met de ontvangen factuur of met het overzicht van de onbetaalde facturen: persoonsgegevens niet correct, te

hoge raming van het verbruiksvolume, onjuiste meterstanden, onjuiste afrekening van standpijpv erhuring, aanrekening bevroren watermeter, sociale vrijstelling,

In 27 gevallen meende de klachtendienst dat er inderdaad sprake kon zijn van vergissingen, onjuiste verwerking van gegevens enz... Het ging hier bijvoorbeeld om facturen met onjuiste persoonsgegevens, te hoge verbruiksramingen bij ongekende meterstanden, het niet correct toepassen van sociale vrijstellingen, enz.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten onjuiste facturatie)

	2011	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	71	53	106	148	95
gegronde klachten	35	13	32	32	27

Onverwerkte verhuismelding

Klanten die facturatie blijven ontvangen voor het verbruik op een vorig adres, menen vaak dat de oorzaak hiervan bij De Watergroep te vinden is. M.a.w. zij menen dat De Watergroep een doorgegeven verhuizing niet correct heeft verwerkt in het facturatiesysteem. Een groot deel van deze klachten is echter ongegrond. Zeer vaak verhuizen klanten zonder daarbij de nodige formaliteiten te vervullen en de nodige gegevens door te geven aan De Watergroep waardoor er geen gepaste eindafrekening kan worden gemaakt. Wanneer dan ook de nieuwe klant niets van zich laat horen, blijft de vertrekkende klant terecht geregistreerd op het oude adres, met alle gevolgen van dien.

In een aantal gevallen was er echter wel sprake van een onvoldoende dossieropvolging door de klantendienst of kon het dossier worden opgelost na een bemiddeling door de klachtendienst tussen de vertrekkende en de nieuwe klant. Deze dossiers werden als gegrond gekwalificeerd.

De stijging van het aantal gegronde klachten was een gevolg van de ingebruikname van een nieuw facturatieprogramma in het voorjaar van 2015. De implementatie van de software bracht onverwacht veel problemen met zich mee waardoor de administratie en vooral de verwerking van verhuismeldingen een abnormale vertraging opliep.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten onverwerkte verhuismelding)

	2011	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	29	30	50	48	58
gegronde klachten	8	3	3	6	18

Tussentijdse facturatie

De Watergroep factureert drie maal per jaar een tussentijdse aanrekening en eenmaal per jaar een afrekeningsfactuur.

De centrale klachtendienst ontving in 2015 nog slechts één klacht waarbij het principe van de tussentijdse facturatie werd aangeklaagd. Het betrof een klant die bij zijn vorige drinkwaterbedrijf nooit tussentijdse facturen had ontvangen.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten tussentijdse facturatie)

	2011	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	5	11	3	5	1
gegronde klachten	3	0	1	0	0

Facturatie eigen waterwinners

Klachten over de facturatie van de afvoerbijdrage aan de eigen waterwinners, betreffen meestal principiële bezwaren die als ongegrond dienen te worden gekwalificeerd.

De gegronde klachten betreffen de aanrekening van de vergoeding terwijl de betrokken klant geen eigen waterwinning (meer)blijkt te hebben.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten facturatie eigen waterwinners)

	2011	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	27	19	24	23	23
gegronde klachten	10	4	2	15	4

IBA in collectief beheer

In een aantal gevallen menen de klanten (onterecht) dat er geen saneringsvergoeding is verschuldigd voor het gebruik van een individuele behandelingsinstallatie voor huishoudelijk afvalwater die wordt geplaatst en onderhouden door de rioolbeheerder. Men verwacht de regeling van private IBA's met deze van de collectief beheerde IBA's.

3 klachten over dergelijke aanrekening werden als ongegrond gekwalificeerd.

Vaste vergoeding per wooneenheid

In 2015 werden 3 klachten ingediend m.b.t. de aanrekening van een vaste vergoeding per wooneenheid. Daarvan was er 1 klacht gegrond omdat een verkeerd aantal wooneenheden als referentie was genomen.

Verhoogd verbruik

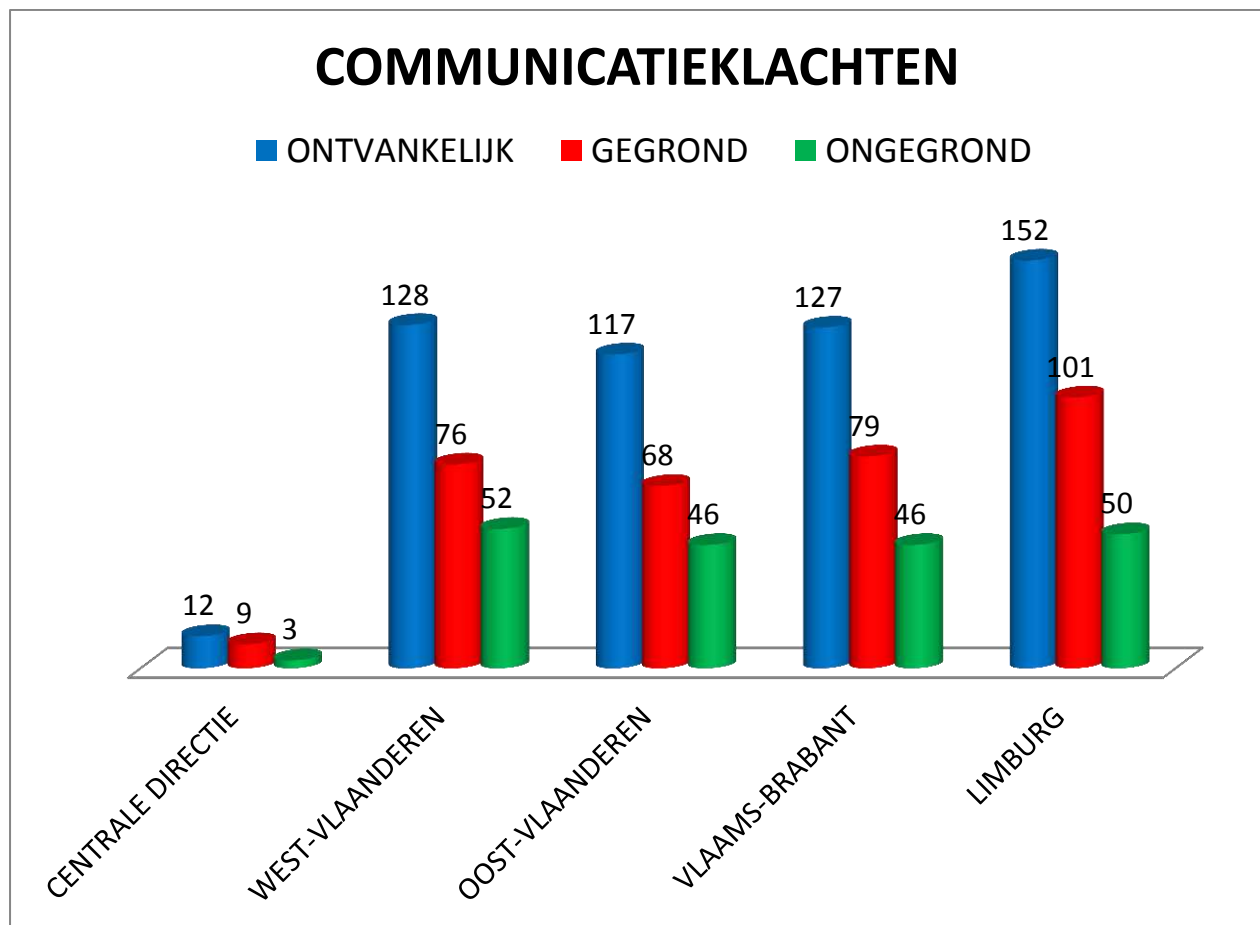
Na ontvangst van een verhoogde verbruiksfactuur ingevolge een aanzienlijk toegenomen verbruiksvolume, dienden 57 klanten een ontvankelijke klacht in. Hiervan werden 49 klachten als ongegrond gekwalificeerd

aangezien het verhoogd verbruik het gevolg was van niet-verborgten lekken die volgens de bepalingen van het algemeen waterverkoopreglement niet in aanmerking komen voor een herberekening van de verbruiksfactuur .

8 klachten werden gegrond verklaard omdat het ging om lekverlies dat volgens de nieuwe bepalingen van het algemeen waterverkoopreglement wel in aanmerking kwam voor factuurherberekening maar dat in eerste instantie niet als dusdanig was erkend.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten verhoogd verbruik)

	2011	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	56	64	76	62	57
gegronde klachten	9	9	10	11	8

COMMUNICATIE

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten communicatie)

Afspraak niet nageleefd

	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	14	16	17	22
gegronde klachten	11	13	14	12

Slechte werking indexweb

	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	3	2	0	1
gegronde klachten	3	1	0	1

Onvoldoende info website

	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	1	1	0	5
gegronde klachten	1	1	0	4

Laattijdige beantwoording van briefwisseling

	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	18	28	34	64
gegronde klachten	8	14	21	37

De stijging van het aantal gegronde klachten in deze categorie is te wijten aan de moeilijkheden bij de ingebruikname van een nieuw facturatieprogramma en de daaruit voortvloeiende vertraging in de administratie.

Leveringsonderbreking zonder verwittiging

	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	59	43	54	51
gegronde klachten	20	19	23	26

De stijging van het aantal gegronde klachten in deze categorie is deels te wijten aan het niet (kunnen) voldoen aan de korte verwittigingstermijn die is opgenomen in het algemeen waterverkoopreglement. Vaak worden werken dusdanig laat ingepland dat de reglementaire termijn van drie werkdagen niet wordt gerespecteerd.

Onjuiste of onvoldoende info

	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	65	54	262	266
gegronde klachten	44	28	156	145

Onvoldoende info ondrinkbaarheid water

	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	6	0	8	2
gegronde klachten	3	0	4	0

Onvriendelijke medewerkers

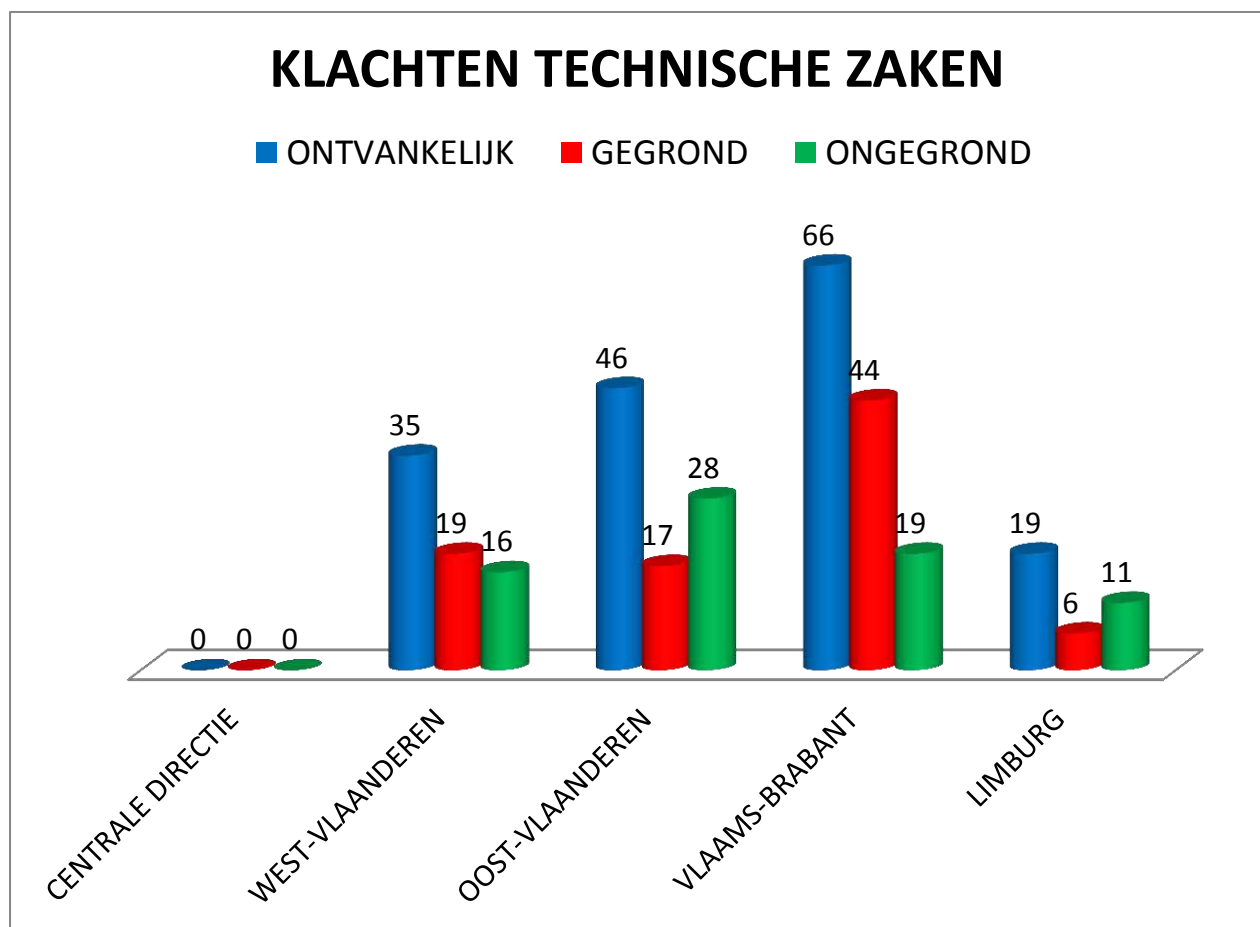
	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	27	64	163	87
gegronde klachten	23	62	156	77

Ondanks alle moeilijkheden die de klantendiensten ondervonden vanaf de ingebruikname van de nieuwe software in het voorjaar van 2015 en alle daarbij horende klachten op de nulde lijn , blijkt dat zij er toch in geslaagd zijn om het aantal gegronde klachten in deze categorie fors terug te dringen .

Slechte telefonische bereikbaarheid

	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	28	18	20	28
gegronde klachten	25	14	19	25

Teneinde de administratieve achterstand weg te werken, werd beslist om de klantendiensten op bepaalde dagen te laten werken met gesloten deuren (en dus telefonische onbereikbaarheid). Deze maatregel blijkt goed te zijn aanvaard door de klanten en had geen al te grote negatieve weerslag op deze klachtencategorie.

TECHNISCHE ZAKEN

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten technische zaken)

Laattijdige uitvoering wateraftakking

	2011	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	14	13	5	7	14
gegronde klachten	10	5	1	3	9

Het aantal gegronde klachten in deze categorie steeg als gevolg van de ingebruikname van een nieuw facturatieprogramma in het voorjaar van 2015. De implementatie van de software bracht onverwacht veel problemen met zich mee waardoor de administratie en vooral de verwerking van aanvragen voor nieuwe wateraftakkingen of wijzigingen aan aftakkingen, een abnormale vertraging opliep.

Laattijdige uitvoering rioolaansluiting

	2011	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	2	1	1	1	3
gegronde klachten	2	1	1	0	2

Geen alternatieve waterlevering voorzien

	2011	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	1	8	24	24	6
gegronde klachten	0	0	9	10	4

Laattijdig herstel van stoep, oprit, ...

	2011	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	6	25	23	10	17
gegronde klachten	5	19	21	5	14

Slecht herstel van stoep, oprit, ...

	2011	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	10	16	27	18	29
gegronde klachten	10	13	25	14	20

Het aantal gegronde klachten in de categorieën laattijdig en slecht stoepherstel steeg opnieuw na een forse daling 2014. Het is duidelijk dat er voortdurende sensibilisering nodig is . Niet alleen bij eigen medewerkers van De Watergroep maar zeker ook bij de aannemers die werken in opdracht van De Watergroep.

Slecht uitgevoerd werk

	2011	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	18	22	35	34	36
gegronde klachten	14	13	24	18	17

Te hoge druk op de leiding

	2011	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	0	3	3	1	0
gegronde klachten	0	1	1	0	0

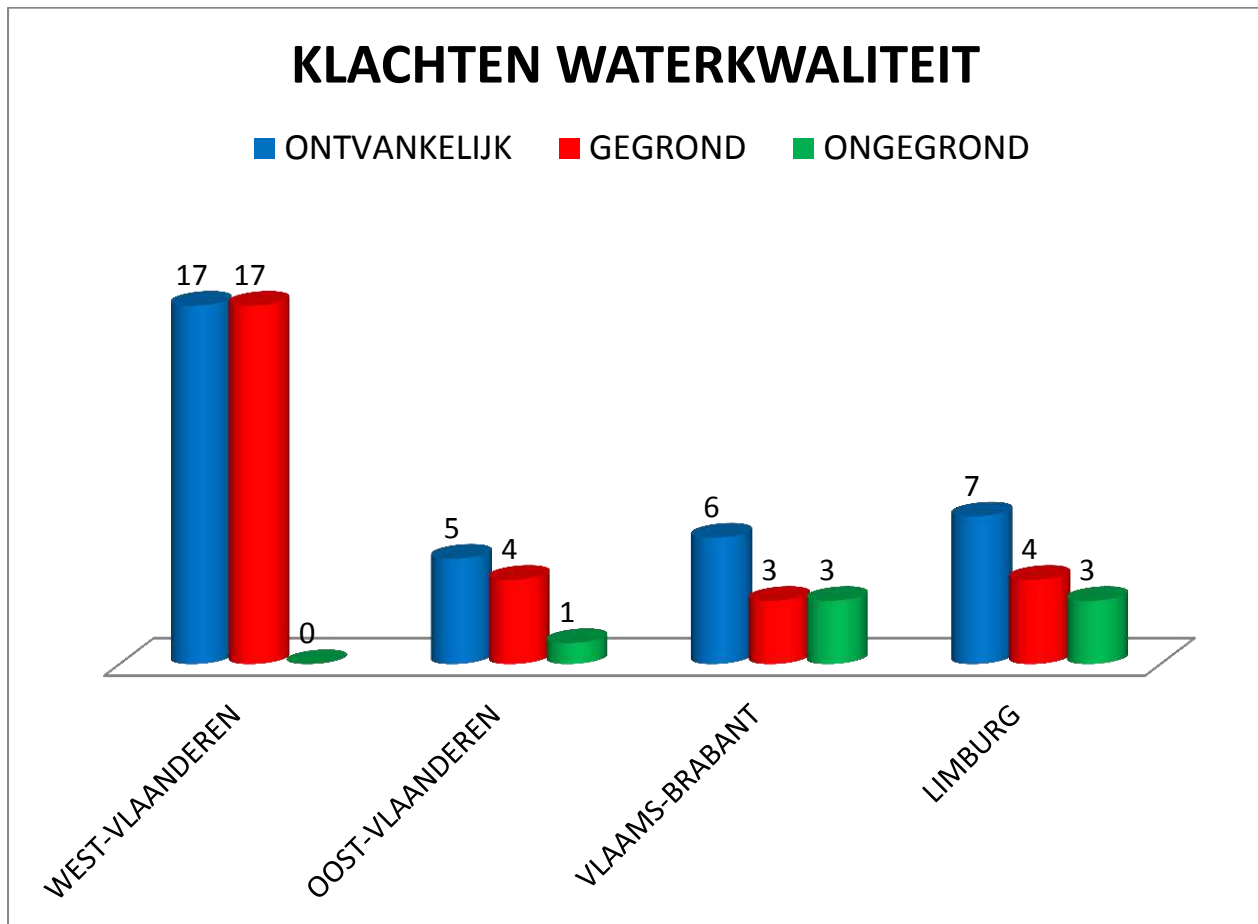
Te lage druk op de leiding

	2011	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	10	12	19	20	16
gegronde klachten	8	10	13	15	9

De meerderheid van de gegronde klachten had betrekking op een verouderd net en de locatie van de woning waardoor de waterlevering onder een hogere druk niet mogelijk was.

Te hoge offerteprijs (materialen en diensten)

	2011	2012	2013	2014	2015
ontvankelijke klachten	16	9	7	7	8
gegronde klachten	1	0	1	3	3

WATERKWALITEIT

Ook in 2015 bleef West-Vlaanderen kampen met de plaatselijke problematiek van een verouderd leidingennet in Wingene. Er werden weliswaar over een afstand van 10 kilometer drinkwaterleidingen vervangen, maar de problematiek zal pas over een aantal jaren volledig kunnen worden opgelost. Waterleidingswerken dienen immers meestal in synergie met andere openbare werken te gebeuren, waardoor de planning vaak vertraging oploopt. Ook de grote investeringskost speelt uiteraard een rol in deze zaak.

In Limburg (Tongeren) werden de klanten geconfronteerd met een tijdelijk probleem van abnormale kalkophoping in de leidingen.

De overige klachten hadden betrekking op “verkleurd” water na werken aan het leidingennet, abnormale chloorgeur en roest in de leidingen.

OPVOLGING ACTIEPUNTEN 2015

- Intensief opleidingstraject voor de front- en backofficemedewerkers inzake toepassing van reglementen en inzake klantgericht handelen.
De uitvoering van dit actiepunt werd uitgesteld omwille van de verhoogde werkdruk in de klantendiensten ingevolge de ingebruikneming van een nieuw facturatieprogramma.
- Terbeschikkingstelling van een elektronisch handboek “waterverkoopreglement” voor klantendienstmedewerkers.
De uitvoering van dit actiepunt werd uitgesteld ingevolge de langdurige afwezigheid van de medewerker die deze opdracht kreeg toegewezen.
- Verdere uitbreiding van de digitale dienstverlening aan de klanten met een elektronisch klantenportaal (e-loket) met bijzondere aandacht voor de gebruiksvriendelijkheid van het systeem.
De opmaak van een lastenboek werd voorbereid in een werkgroep met medewerkers uit klantendiensten, communicatie afdeling, juridische dienst en klachtendienst. De gunningsprocedure is lopende.
- Informatie aan de gemeentebesturen inzake de aanrekeningen voor collectief beheerde IBA's.
Deze communicatie is gebeurd n.a.v. de communicatie inzake de jaarlijkse vaststelling van de tarieven voor de gemeentelijke saneringsvergoedingen en –bijdragen.
- Vernieuwing van een deel van het leidingennet in Wingene.
In 2015 werden in totaal een tiental km waterleidingen vernieuwd in Wingene.

ACTIEPUNTEN 2016

In 2016 zal er vooral aandacht gaan naar:

- Uitvoering van de twee actiepunten die in 2015 on hold werden gezet (opleidingen en elektronisch handboek voor klantendienstmedewerkers).
- Verdere uitbouw van een degelijk e-loket met de nodige aandacht voor de klantgerichtheid van het systeem.
- Verdere vernieuwing van de leidingnetten in de regio Wingene met als doel binnen een vijftal jaren (rekening houdend met de synergiewerken met andere nutsbedrijven) alle verouderde leidingen uit dienst te nemen .
- Sensibilisering van de aannemers die werken in opdracht van De Watergroep voor wat betreft de snelle en correcte opvolging van klachten over laattijdig en slecht herstel van stoepen, opritten, ..

SERVICEMETER – DE WATERGROEP

KLACHTENCAPTATIE

De centrale klachtendienst van De Watergroep is dagelijks bereikbaar:

- Schriftelijk: op het adres van de hoofddirectie
- Telefonisch : rechtstreeks op nr 02/2389411 of via de Vlaamse infolijn 1700 of via doorschakeling vanuit alle andere afdelingen en diensten van De Watergroep
- Per e-mail op klachtendienst@dewatergroep.be
- Via klachtenformulier op de website www.dewatergroep.be

In contacten met klanten wordt verwezen naar de centrale klachtendienst als eerstelijns-klachtenbehandeling vanaf het ogenblik dat duidelijk wordt dat de klacht niet op de nuldelijn kan worden afgehandeld.

Klachten bij de Vlaamse ombudsdienst betreffen normaliter tweedelijnsklachten.

Een aantal klanten prefereert evenwel een rechtstreekse klacht bij de Vlaamse ombudsdienst i.p.v. gebruik te maken van de eerstelijnsklachtenbehandeling van De Watergroep. Wanneer de centrale klachtendienst dergelijke klachten doorgestuurd krijgt, worden deze alsnog als eerstelijnsklacht behandeld.

KLACHTENBEHANDELING

Het bestaan en de werking van de centrale klachtendienst is gekend doorheen de gehele organisatie van De Watergroep. Alle medewerkers hebben toegang tot een pagina op het intranet waar de werking wordt uitgelegd .

Minstens eenmaal per jaar bezoekt de klachtenmanager alle directies van De Watergroep om in teamvergaderingen van het personeel en in bestuursvergaderingen van de provinciale bestuursorganen van De Watergroep toelichting te geven over de werking van de klachtendienst en over het meest recente klachtenrapport. Het klachtenrapport wordt door de klachtenmanager ook minstens eenmaal per jaar toegelicht aan en besproken met de leden van de raad van bestuur.

De doorlooptijd van de centrale klachtenbehandeling bedroeg in 2015 gemiddeld 30 dagen. In 2014 was dat 1 dag langer. De klachtendienst streeft ieder jaar opnieuw naar een inkorting van de doorlooptijd. Daarvoor is een voortdurende bewustmaking van alle diensten en afdelingen noodzakelijk. Het zijn immers deze diensten die de nodige informatie dienen aan te leveren om de klachten op een kwaliteitsvolle wijze te kunnen afhandelen. Helaas diende de klachtendienst vast te stellen dat 16 klachten uit 2015 niet konden worden afgehandeld (situatie 01.02.2016) wegens gebrek aan inlichtingen door de betrokken diensten.

In de antwoorden naar de klanten hanteert de klachtendienst een begrijpelijk taalgebruik. Citaten uit regelgeving worden “vertaald” voor niet-juristen.

Een (eerste) antwoord van de klachtendienst is uiteraard geen afsluitend antwoord. Het staat de klanten vrij om te reageren. De klachtendienst gaat discussies niet uit de weg.

Indien het dossier dit vereist, zal een plaatsbezoek gebeuren (meestal wordt dit aan een medewerker van de plaatselijke diensten gevraagd als het om technische zaken handelt). Af en toe gaat de

klachtenmanager/coördinator zelf ter plaatse bij de klant om de zich te vergewissen van de toestand en om de nodige uitleg te geven. De afgelopen jaren was dit nog maar tweemaal het geval.

Wanneer een klacht als ongegrond wordt gekwalificeerd, wordt in de afsluitende brief verwezen naar de tweedelijnsklachtenbehandeling bij VMM of bij de Vlaamse ombudsdienst (afhankelijk van de aard van de klacht).

KWALITEITSMANAGEMENT

Binnen De Watergroep wordt gebruik gemaakt van een evaluatieprocedure waarbij jaarlijks een planning voor de medewerkers wordt opgesteld, een tussentijdse – en een eindevaluatie. De correcte evaluatie van de medewerkers behoort tot het verantwoordelijkheidsdomein van de betrokken leidinggevende. Het spreekt voor zich dat vnl. bij de medewerkers die in rechtstreeks contact met de klanten staan, een bijzondere aandacht gaat naar de klantgerichtheid.

Voor elke functie binnen De Watergroep (dus ook voor klachtencoördinator en klachtenmanager) bestaat een functiebeschrijving, met vermelding van noodzakelijke competenties. Ook hier een bijzondere aandacht voor de klantgerichtheid.

Het klachtenrapport – dat ook jaarlijks tijdig aan de Vlaamse ombudsdienst en/of de coördinator van het beleidsdomein LNE wordt bezorgd - wordt minstens eenmaal per jaar toegelicht aan en besproken met de leden van de raad van bestuur.

Voor de besprekingen binnen De Watergroep, wordt een meer gedetailleerde versie van het klachtenrapport gebruikt, met uitsplitsing van het klachtenbeeld tot op het niveau van de plaatselijke diensten binnen elke provinciale directie.

Uit de besprekingen met personeel en bestuursorganen volgen actieplannen en specifieke maatregelen met het oog op een verbeterde werkwijze, betere communicatie, organisatie van opleidingen, .. met als uiteindelijk doel het aantal gegronde klachten te verminderen.

Bepaalde gegevens uit het jaarlijkse klachtenrapport worden ook opgenomen in het totaalbeeld van KPI's die binnen De Watergroep worden gehanteerd.

Klachtenmanager en/of klachtencoördinator nemen deel aan de studiedagen van het Vlaams netwerk klachtenmanagers. Via AquaFlanders onderhouden zij ook contacten met de klachtenmanagers van de andere drinkwaterbedrijven in Vlaanderen.

Vragenlijst voor het verslag 2015 over uw klachtenmanagement

naam entiteit/beleidsdomein: Aquafin NV

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	418

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	394
	meer dan 45 dagen:	24
	gemiddelde:	10

Aantal onontvankelijke klachten:	59
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

	Geen Vlaamse overheid:	59
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	359
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	251
	deels gegrond:	17
	ongegrond:	91

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	247
	deels opgelost:	6
	onopgelost:	15

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	9
Te lange behandeltermijn:	6
Ontoereikende informatieverstrekking:	8
Onvoldoende bereikbaarheid:	3
Onheuse bejegening:	3
Andere:	239

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en	

	administratieve nauwkeurigheid:	
	Redelijke behandeltermijn:	
	Efficiënte coördinatie:	
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	9
	mail:	151
	telefoon:	131
	fax:	
	bezoek:	3
	Tevredenheidsonderzoek	93
	Derden	1
	Website	30

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks van burger/bedrijf:	295
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	Via Federale ombudsdienst:	
	Via Vlaamse Infolijn	
	via georganiseerd middenveld:	16
	Andere kanalen	5

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Categorie	Deels gegrond	Gegronnd	On- gegrond	Deels opgelost	Onop- gelost	Opgelost	Ombudsnormen
Afwerking bovenbouw- wegenis		3	1			3	Andere: 3
Bemalings- problemen		1	2			1	Andere: 1
Bereikbaarheid Handelszaken		4	2			4	Andere: 3 Niet correcte beslissing: 1
Bestekscon- formiteit - Afspraken	1	13	6		1	13	Andere: 10 Niet correcte beslissing: 3 Te lange behandeltermijn: 1
Comfort- voorziening		2				2	Andere: 2
Diversen		4	2	1	1	2	Andere: 4
Duurtijd Werken		1				1	Andere: 1
Geurhinder	1	19	7	2	3	15	Andere: 20
Groen- onderhoud		7	1			7	Andere: 7
Herstel bebouwd privaat domein	1	37	9		1	37	Andere: 35 Niet correcte beslissing: 1 Onvoldoende bereikbaarheid: 1 Te lange behandeltermijn: 1
Herstel niet bebouwd privaat domein	1	9	2		2	8	Andere: 8 Niet correcte beslissing: 1 Te lange behandeltermijn: 1
Herstel openbaar domein	1	17	7		5	13	Andere: 18
Huisaansluiting		3	6			3	Andere: 3

Informatie-Communicatie	5	16	2			21	Andere: 11 Ontoereikende informatieverstrekking : 7 Onvoldoende bereikbaarheid: 2 Te lange behandeltermijn: 1
Inkomens-verlies tgv Werken		1				1	Andere: 1
Kelderaan-sluiting - problemen		1	2			1	Andere: 1
Lawaai-trillingshinder	1	29	5	1	1	28	Andere: 29 Ontoereikende informatieverstrekking : 1
Onrechtmatig gebruik - inneming privaat eigendom		5	2			5	Andere: 3 Onheuse bejegening: 1 Te lange behandeltermijn: 1
Onveilige Situaties	1	10	4			11	Andere: 11
Te lange behandelingstermijn info - dossier		1				1	Andere Niet correcte beslissing: 1
Technisch Mankement		11	2			11	Andere: 11
Toegankelijkheid - Netheid	3	24	7			27	Andere: 25 Onheuse bejegening: 2
Traject-implantings-keuze		1	1			1	Andere: 1
Vergoedingen - Uitbetalingen			3			0	
Verzakkingen - Obstructies		3	1		1	2	Andere: 2
Wateroverlast	2	22	15	2		22	Andere: 21 Niet correcte beslissing: 2 Te lange behandeltermijn: 1
Water-stagnatie		3	1			3	Andere: 3
Water-vervuiling		4	1			4	Andere: 4

3. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

In bijlage vindt u een gedetailleerd overzicht van het klachtenbeeld 2015. Algemeen zijn de klachten die Aquafin ontvangt op te splitsen in 2 grote groepen. Enerzijds zijn er de klachten met betrekking tot de infrastructuurwerken die wij uitvoeren: de afwerking van private percelen, de netheid van de werf of de informatieverstrekking over de onbereikbaarheid van de woningen, zijn enkele typische categorieën die aan deze groep zijn toe te schrijven. Anderzijds ontvangen we ook klachten met betrekking tot onze operationele infrastructuur. Types categorieën in deze groep zijn geurhinder, wateroverlast en (gebrekkig) groenonderhoud. Hierna volgt een gedetailleerde bespreking van de belangrijkste klachtencategorieën, gerangschikt van hoog naar laag in hun relatief aandeel ten opzichte van het totaal aantal klachten, tot een minimaal aandeel van 5%.

1. Herstel bebouwd privaat domein (13,09%)

Hoewel we in deze categorie toch een licht dalende trend kunnen vaststellen ten opzichten van 2014, blijft ze toch voor het grootste aandeel van de klachten zorgen. Als we de cijfers verder ontleden, zien we dat 43% van de klachten in deze categorie ingediend zijn via de tevredenheidsenquête die aan het einde van de werken aan de mensen ter beschikking wordt gesteld, hetzij in hard copy, hetzij digitaal op de website van Aquafin. De timing van deze enquête geeft mogelijk een verkeerd beeld van de werking van Aquafin, maar is toch cruciaal om mogelijk vergeten pijnpunten aan het licht te brengen. Op het moment dat Aquafin actief de mensen bevraagt of ze tevreden waren over de werken, moet de eigenlijke rondgang met de aannemer om de openstaande punten te overlopen, vaak nog plaatsvinden. De afwerking van de private percelen plannen de aannemers vaak het laatst, op het moment dat ze zeker zijn dat er op het openbaar domein niets meer moet veranderen wat een impact kan hebben op de afwerking van de private gronden. Zo moet bijvoorbeeld voor een optimale aansluiting van de oprit op het openbaar domein, eerst de wegenis volledig hersteld zijn. Een terechte, onderbouwde strategie die echter vaak verkeerd geïnterpreteerd wordt door de burgers van wie de tuin of de oprit nog niet (naar behoren) hersteld is. Zij voelen zich vergeten of in de steek gelaten. Hoewel veel van de klachten die op die manier bij Aquafin binnenkomen reeds gekend zijn bij de aannemer en het projectmanagement en dus ook op het 'to-do-lijstje' van de aannemer staan, is het van cruciaal belang dat de burgers die effectief 'vergeten' zijn zich in deze fase laten horen, om een spoedig herstel van het perceel te bekomen. Gebeurt de melding na de rondgang of na het officiële einde der werken, dan is het veel moeilijker om de aannemer nog ter plaatse te krijgen om de nodige herstellingen te doen, zeker als hiervoor groot materieel nodig is. Vandaar dat de timing van het tevredenheidsonderzoek bewust wordt aangehouden. 43% van de klachten met betrekking tot herstel bebouwd privaat perceel, zijn binnengekomen via de tevredenheidsenquête.

Het grote aandeel van deze categorie in het totale klachtenbeeld is ook te verklaren door het feit dat de werken op of aan private percelen het meest ingrijpen in de persoonlijke levenssfeer van de burgers. De meeste klachten binnen deze categorie gaan over de afwerking van of de schade aan opritten. Bij de realisatie van huisaansluitingen is een beperkte opbraak ervan vaak onvermijdelijk. Een tijdig en vakkundig herstel zijn cruciaal om klachten te vermijden.

Voorts vinden we in deze categorie veel schademeldingen met betrekking tot omheiningen, gazons, brievenbussen, boordstenen, ...

2. Wateroverlast (10,86%)

Door de klimaatverandering is de intensiteit en/of de duur van de regenbuien aanzienlijk verhoogd. Door de overvloedige neerslag treedt er vanzelfsprekend vaker wateroverlast op. De bijzonder natte maand januari en een aantal zomeronweders in augustus 2015 bevestigden deze globale trend, wat zich vertaalt in het aantal klachten met betrekking tot wateroverlast. Burgers leggen namelijk snel de link met de "te beperkte" afvoercapaciteit van het openbaar rioleringsstelsel en wijzen naar Aquafin als verantwoordelijke. Wij gaan onze verantwoordelijkheid echter niet uit de weg door alles af te schuiven op de klimaatverandering. Waar de wateroverlast (mede) veroorzaakt is door een structureel falen van de infrastructuur, dan zal hiervoor steeds een gepaste oplossing worden uitgewerkt.

Van de 39 klachten over wateroverlast hadden er 21 betrekking tot kelders, ofwel 53%. De kelders verdienen dan ook aparte aandacht in deze bespreking, aangezien zij voor een specifieke problematiek zorgen. Waar bij rioleringswerken een oude, lekke riolering vervangen wordt door een nieuwe, wordt vaak ook het drainerend effect van die oude, lekke leiding teniet gedaan. Hierdoor kan de grondwaterspiegel stijgen en ervaren omwonenden

insijpeling van grondwater in hun kelders. Omdat zij zelf verantwoordelijk zijn voor het waterdicht maken van hun kelder, kan dit leiden tot het ongegrond verklaren van de klacht. Dat betekent echter niet dat alle klachten met betrekking tot natte kelders automatisch geseponeerd worden. De kelder is ook de eerste ruimte die getroffen wordt bij een overstroming en kan in die zin dan weer gelinkt worden aan de klimaatverandering. Elke klacht wordt hoe dan ook afzonderlijk bestudeerd om na te gaan of Aquafin hier (gedeelte) verantwoordelijkheid draagt.

3. Lawaai- en trillingshinder (9,75%)

Binnen deze categorie zien we twee duidelijk afgebakende groepen: enerzijds de klachten met betrekking tot onze infrastructuurwerken, en anderzijds klachten met betrekking tot onze operationele infrastructuur. De tweede groep kunnen we verder onderverdelen in klachten met betrekking tot losliggende putdeksels (40% van de klachten in deze categorie), pompstations en rioolwaterzuiveringsinstallaties.

Deksels die rammelen wanneer er verkeer over rijdt, vormen dus het grootste aandeel binnen deze categorie. De oorzaak zal bepalend zijn voor de doorlooptijd van deze klachten: moet er slechts een steentje verwijderd of een rubber vervangen worden, dan kan het euvel snel verholpen worden; moet de hele kader uitgebroken en vervangen worden, dan zal de doorlooptijd verhogen.

De klachten met betrekking tot pompstations en rioolwaterzuiveringsinstallaties zijn quasi altijd te wijten aan een technisch defect. De aard en de grootte van het defect zal steeds bepalend zijn voor de doorlooptijd om tot de implementatie van een oplossing te komen.

4. Toegankelijkheid & netheid (9,47%)

Deze klachten zijn integraal toe te schrijven aan de werken voor de aanleg van de nodige waterzuiveringsinfrastructuur (riolering, collectoren, pompstations en zuiveringsinstallaties). Toch kunnen we ook binnen deze categorie twee duidelijke groepen identificeren, namelijk de klachten met betrekking tot de algemene staat van de werf enerzijds, en de klachten over de onbereikbaarheid van de woningen anderzijds. In de eerste groep vinden we klachten over modder of stof, hopen zand of puin die zijn achtergebleven of putten in de weg. Voor de klachten over de bereikbaarheid van woningen of handelszaken speelt de informatie en communicatie ook een grote rol: hoe beter de mensen voorbereid zijn op de bijna onvermijdelijke tijdelijke onbereikbaarheid, hoe minder klachten dit zal genereren. Op deze problematiek wordt later in een afzonderlijke categorie ingezoomd. Binnen de laatste groep kunnen we ook de klachten terugvinden over de ophaling van het huisvuil, wegens onbereikbaar. Opnieuw is communicatie de sleutel tot het oplossen van deze klachten, zowel met de bewoners als met de intercommunale ophaaldienst.

5. Geurhinder (7,52%)

Hoewel de klachten over geurhinder steeds betrekking hebben op onze operationele infrastructuur, zien we binnen een duidelijk afgebakende groep klachten dat de burgers zelf de link leggen met de werken die Aquafin er in een recent verleden heeft uitgevoerd. Daarbij dient verder onderscheid gemaakt te worden tussen de geurhinder die optreedt binnenshuis en die buitenshuis. Geurhinder in de woning is vaak een rechtstreeks gevolg van de aanleg van een gescheiden stelsel in de straat, waarbij een strikte scheiding van afval- en regenwater wordt nagestreefd. In het oude, gemengde stelsel, waren ook de dakgoten en dergelijke aangesloten op de riolering, zodat kwalijke geurtjes via deze weg konden ontsnappen. Nu de dakgoten aangesloten zijn op het regenwaterstelsel, zoekt de geur een uitweg langs de afvoerbuizen van de woningen. Vaak valt dit euvel eenvoudig op te lossen door het plaatsen van een sifon, die dan als geurfilter fungeert. Lukt dit niet, dan is een afzonderlijke ontluuchting van het private afwateringssysteem aangeraden. Hoe dan ook vallen deze ingrepen onder de verantwoordelijkheid van de bewoners zelf.

Is de geurhinder afkomstig van het openbaar rioleringsstelsel, een pompstation of een rioolwaterzuiveringsinstallatie, dan onderzoekt Aquafin of dit te wijten is aan een structurele tekortkoming dan wel aan een technisch defect, om zo spoedig mogelijk een passende oplossing uit te werken. De aard en omvang van het probleem beïnvloeden dan ook de gemiddelde doorlooptijd van deze klachten.

6. Herstel openbaar domein (6,96%)

Bij de aanleg van een gescheiden rioleringsstelsel, wordt voor de opvang en afvoer van het regenwater bij voorkeur een open systeem zoals langsrachten gebruikt. 40% van de klachten in deze categorie hebben betrekking op de

afwerking van deze grachten, met name de taluds die vaak inkalven alvorens het gras is ingezaaid of voldoende heeft kunnen groeien om de wanden te verstevigen. Ook de (gebrekkige) afwerking van de grachten met kopmuren ter hoogte van de private percelen, zorgt geregeld voor ergernis bij de burgers. Verder vinden we binnen deze categorie klachten over afwerking van het voetpad en de inspectieputten in de straat.

7. Informatie – communicatie (6,41%)

In deze categorie vinden we de klachten over de gebrekkige, ontoereikende, niet-correcte of zelfs onbestaande communicatie met betrekking tot de infrastructuurwerken die Aquafin uitvoert. Het beperken van de hinder voor de omwonenden begint namelijk met tijdige en correcte informatieverstrekking. Als het daar schort, dan leidt dit onvermijdelijk tot klachten. Vooral wat betreft de (on)bereikbaarheid van de woningen is het belangrijk dat deze informatie minstens enkele dagen op voorhand schriftelijk wordt verspreid. Aquafin heeft deze voorwaarde verankerd in haar bestekken voor de aannemers, maar blijkbaar wordt deze regel niet consequent nageleefd.

8. Besteksconformiteit / afspraken

In deze categorie vinden we de klachten met betrekking tot het niet naleven van gemaakte afspraken. Deze afspraken kunnen formeel zijn, zoals de vastgelegde vergoedingen voor innemingen, of informeel, zoals een mondeling akkoord met de aannemer over de afwerking van een perceel. Ook wanneer door omstandigheden de vooropgestelde timing van de werken niet gehaald kan worden, interpreteren burgers dit soms als het niet naleven van gemaakte afspraken.

4. Concrete realisaties en voorstellen werking eigen entiteit

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Per klachtencategorie zijn er in 2015 een aantal concrete acties genomen:

1. Herstel privaat domein
 - a. In overleg met de betrokken directie werd opnieuw de aandacht op dit hekel punt gevestigd. Er werd afgesproken om de afwerking van de percelen consequent als agendapunt op te nemen tijdens het wekelijks werfoverleg.
 - b. Naar aanleiding van het hoge aantal klachten in de categorie “herstel onbebouwd privaat domein” werd bij de werftoezichters, onderhandelaars en projectmanagers gevraagd toe te zien op een snellere afwerking van de betrokken percelen, onder andere door gebruik te maken van de voorziene besteksposten. Met succes, want we zien het aandeel van deze categorie dalen van 6,08% naar 3,34%.
2. Wateroverlast
 - a. Via de opmaak van hemelwaterplannen voor gemeenten, werkt Aquafin aan creatieve oplossingen voor de wateroverlast ten gevolge van de klimaatsverandering. Verder wil Aquafin haar partners, in het bijzonder de lokale besturen, sensibiliseren rond de collectieve verantwoordelijkheid om ruimte te geven aan water. Hierdoor groeit ook bij hen het besef dat er investeringen en creatieve oplossingen nodig zijn om het hoofd te kunnen bieden aan de gevolgen van de klimaatverandering.
 - b. Specifiek met betrekking tot de problematiek van de kelders, wil Aquafin de burgers op voorhand voldoende inlichten over het potentiële risico. Deze problematiek wordt dan ook uitvoerig toegelicht in de infobrochure “Minder hinder, de meest gestelde vragen” die wij bij de start van elk project ter beschikking stellen van de omwonenden. Waar er extra indicaties zijn van een verhoogd risico, worden de bewoners sinds 2015 nadrukkelijk verwittigd via de infobrieven.
3. Lawaai- en trillingshinder
 - a. Reeds van bij het ontwerp wordt zo veel mogelijk rekening gehouden met de potentieel kritische onderdelen die geluidsoverlast kunnen veroorzaken. Toch kan een technisch defect of uitzonderlijk veel verkeer voor de nodige overlast zorgen. Als dit technisch defect te wijten is aan een gebrekkige aanleg van bijvoorbeeld putdeksels, dan moet dit zich vertalen in een strikter toezicht op de naleving van de voorschriften opgenomen in het Standaardbestek 250.
4. Toegankelijkheid en netheid
 - a. Door deze categorie op te nemen in het wekelijks werfoverleg, kunnen klachten beter voorkomen worden. Gecombineerd met een goede communicatie, duidelijke afspraken en degelijke signalisatie, kan aan het gros van de klachten in deze categorie een antwoord geboden worden.
5. Geurhinder
 - a. Alle klachten in deze categorie worden steeds aan een nauwgezet onderzoek onderworpen, om te bepalen of Aquafin hier een (gedeelte) verantwoordelijkheid draagt. Dit onderzoek omvat bijvoorbeeld het plaatsen van loggers die de dosissen waterstofsulfide registreren. Zulk onderzoek is tijdrovend maar essentieel om de juiste oorzaak en omvang van het probleem te kunnen achterhalen. Bovendien is de implementatie van de bijhorende oplossingen vaak onderhevig aan budgettaire kwesties. Beide argumenten vertalen zich in de gemiddelde doorlooptijd van deze klachten.
6. Informatie en communicatie
 - a. De procedure met betrekking tot de minder hinder communicatie en de taakverdeling werd in 2015 herbekeken om tot een betere standaard en een minimum dienstverlening te komen. Verder dienen er op het wekelijks werfoverleg goede afspraken gemaakt te worden met de aannemer omtrent de communicatie naar de aangelanden.

Verder werden in 2015 binnen Aquafin acties ondernomen die direct of indirect kunnen leiden tot een vermindering van het aantal klachten:

- Aannemers en ingenieursbureaus kregen een set posters ter beschikking om op te hangen op de werkplek, met daarop cartoons die de meest voorkomende klachten op een ludieke manier kenbaar maken. U vindt hiervan enkele voorbeelden in bijlage van dit rapport. Via deze weg willen we deze zaken bij onze partners top-of-mind en bespreekbaar maken.
- Per kwartaal wordt, specifiek voor de klachten met betrekking tot de operationele infrastructuur, een balans opgemaakt van de doorlooptijden, aangezien voor deze klachten vaak meer onderzoek en overleg nodig is om tot een structurele oplossing te komen.

- Aquafin houdt haar personeel en technische partners (aannemers en studiebureaus) via kennisdagen op de hoogte van de laatste ontwikkelingen inzake technieken en procedures die omgevingsvriendelijk werken faciliteren.
- Aquafin heeft in 2015 verder gewerkt aan het kwaliteitsbeoordelingssysteem voor ingenieursbureaus en aannemers. De vragenlijst voor de beoordeling van aannemers werd gestandaardiseerd en beschikbaar gesteld via een gebruiksvriendelijke webtool. Het invullen van deze vragenlijst gebeurt door het projectteam en wordt tussentijds teruggekoppeld naar de aannemer. Op die manier ontstaat er tijdens de uitvoering van een project regelmatig een formeel moment waarbij wordt stilgestaan bij de geleverde kwaliteit inzake veiligheid, milieu, minder hinder en algemene kwaliteit. Aquafin wil vanaf 2016, zodra het wetgevend kader hiervoor bestaat en het aantal beschikbare kwaliteitsscores significant is, de kwaliteit als gunningscriterium hanteren bij de toewijzing van opdrachten, waardoor het belang van de tussentijdse en eindbeoordeling alleen maar zal toenemen.
- In deze context werd inmiddels voor de 8^{ste} keer de Minder Hinder award toegekend aan de aannemer die de beste totaalscore haalt op een aantal criteria, waaronder ook de tevredenheidsonderzoeken bij de buurtbewoners en het aantal door de ombudsdienst geregistreerde klachten. Omdat het vermijden van hinder begint bij een goed ontwerp, reikt Aquafin ook een kwaliteitsaward uit voor ingenieursbureaus.
- Omdat de communicatie met de burgers vaak via de projectmanagers verloopt, krijgt elke nieuwe werknemer van Aquafin binnen die functie een opleiding klantvriendelijke communicatie en een vervoltraining waarbij ook stilgestaan wordt bij 'omgaan met agressie'.

5. Concrete aanbevelingen/verbetervoorstellen naar het beleid

Welke concrete aanbevelingen/verbetervoorstellen kunnen ten gevolge van de klachtenbehandeling geformuleerd worden naar het beleid (Vlaamse Regering, minister,...).

Klimaatadaptatie

In 2015 ontving Aquafin 39 klachten over wateroverlast, exact evenveel als in 2014. We merken hierdoor niet alleen dat de toenemende neerslag, zowel in duur als in hevigheid, bestendigt, wat volgens Aquafin veroorzaakt wordt door de klimaatsverandering, maar ook dat de burgers toch vaak een schuldige zoeken en niet zelden daarvoor in de richting van Aquafin wijzen. Zoals reeds eerder aangekaart is de bestaande rioleringsinfrastructuur niet bestand tegen deze overvloed van water. De aanpassing van de code van goede praktijk, waardoor nieuwe rioleringen gedimensioneerd zijn voor buien die maar eens om de 20 jaar voorkomen (in plaats van eens om de 5 jaar), was alvast een stap in de goede richting maar biedt enkel een oplossing voor nieuw aangelegde leidingen en dus niet voor de bestaande infrastructuur. Die integraal vervangen door nieuwe (gescheiden) stelsels is budgettair onmogelijk en ecologisch niet wenselijk, los van de vraag of de scheiding van afvalwater en regenwater wel altijd de beste oplossing is; dit moet namelijk steeds economisch, ecologisch en maatschappelijk afgewogen worden.

Daarom blijft Aquafin voorstander van een integrale, gebiedsdekkende benadering van het probleem, over de gemeentegrenzen heen. We moeten rekening houden met de waterhuishouding in het algemeen om zowel wateroverlast als bodemverdroging te voorkomen. Een “hemelwaterplan” hoeft niet altijd een antwoord te zijn op bestaande problemen, het kan ook een leidraad zijn om de leefomgeving in harmonie te brengen met water.

Aquafin pleit met andere woorden voor ruimte voor water en voor een geïntegreerde visie rond hemelwaterbeheersing.

Transparantie van de watersector

We merken dat het voor de meeste burgers nog niet duidelijk is welke taken en verantwoordelijkheden zijn toebedeeld aan de verschillende actoren in de watersector, of zelfs specifiek in de rioleringssector. Een gerichte informatiecampagne vanuit de overheid zou dit kunnen verduidelijken.

Budget voor vervangingen, verbeteringen en aanpassingen

Hoewel de Kaderrichtlijn Water hoog op de politieke agenda moet blijven staan via de verdere uitbouw van de waterzuiveringsinfrastructuur in Vlaanderen, dient ook de nodige aandacht besteed te worden aan de kosten die nodig zijn voor het onderhoud van het bestaande, steeds groeiende patrimonium. Herstellingen van defecte infrastructuur die geur- of lawaaihinder veroorzaakt, kunnen om budgettaire redenen niet altijd binnen een redelijke termijn worden uitgevoerd. Het beleid is zich hier duidelijk van bewust en stelt reeds een aantal middelen ter beschikking. Aquafin pleit voor het verder verhogen van de beschikbare middelen voor vervangingsinvesteringen, verbeteringen en aanpassingen.

6. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2015 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2015 met klachtenbehandeling begonnen is.

- In het kader van de toekenning van het ISO55001-certificaat, werd het klachtenmanagementsysteem geauditeerd door het certificeringsbureau BSI. Uit deze audit bleek dat er onvoldoende objectief gemeten wordt of de verbeteringsvoorstellen effectief tot een daling van het aantal klachten leidt. Bovendien was er geen differentiatie tussen klachten onderling wat betreft de risico's op reputatieschade. Op basis van de aanbevelingen uit deze audit werd een risico-beoordeling opgenomen in het klachtenregistratiesysteem, en worden voortaan trendings gerapporteerd met betrekking tot het specifieke klachtenpatroon. U vindt hiervan een voorbeeld in bijlage.

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Bijlage 1[terug naar Vragenlijst](#)**Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst****1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

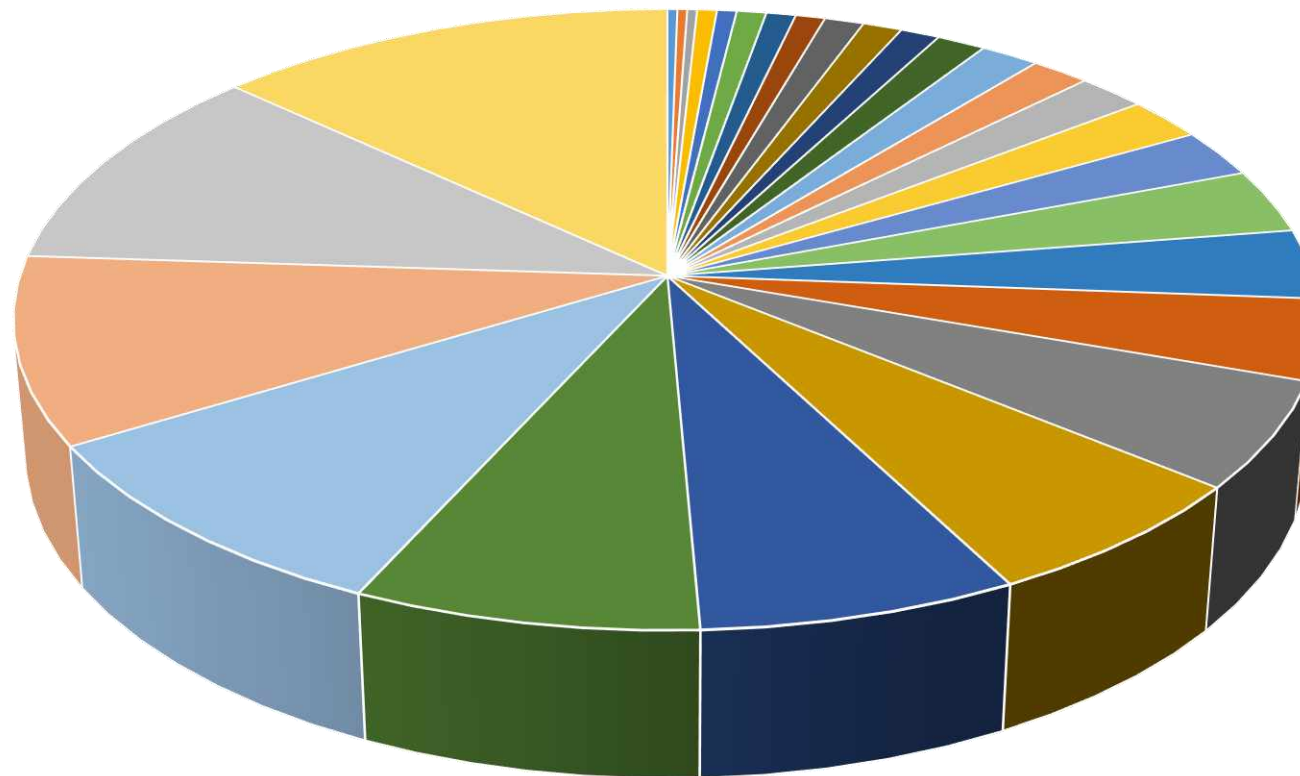
In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Ontvankelijkheid

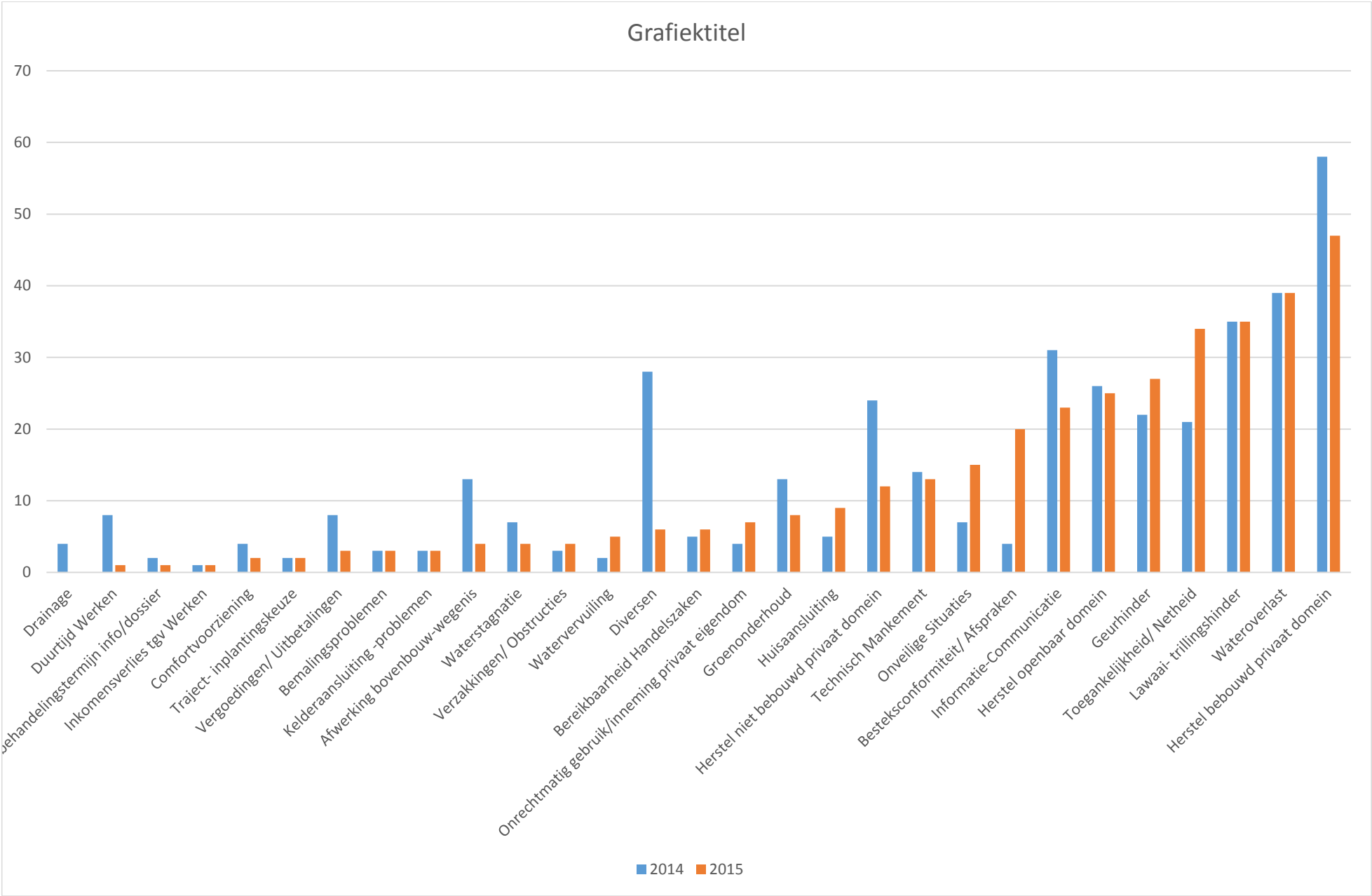
Aantal van Oms aard klacht1

Klachten per categorie



Oms aard klacht1

- Duurtijd Werken
- Inkomensverlies tgv Werken
- Te lange behandelingstermijn info/dossier
- Comfortvoorziening
- Traject- implantingskeuze
- Bemalingsproblemen
- Vergoedingen/Uitbetalingen
- Kelderaansluiting -problemen
- Afwerking bovenbouw-wegenis
- Verzakkingen/Obstructies
- Waterstagnatie
- Watervervuiling
- Bereikbaarheid Handelszaken
- Diversen
- Onrechtmatig gebruik/inneming privaat eigendom
- Groenonderhoud
- Huisaansluiting
- Herstel niet bebouwd privaat domein
- Technisch Mankement
- Onveilige Situaties
- Besteksconformiteit/Afspraken
- Informatie-Communicatie
- Herstel openbaar domein
- Geurhinder
- Toegankelijkheid/Netheid
- Lawaai- trillingshinder
- Wateroverlast
- Herstel bebouwd privaat domein





NEMEN WE LINKS
OF RECHTS VAN
DIE HUIZEN?

IENE MIENE
MUTTE...





Aquafin





Aquafin

MINDER HINDER
OP DE WERF?

MAAR...

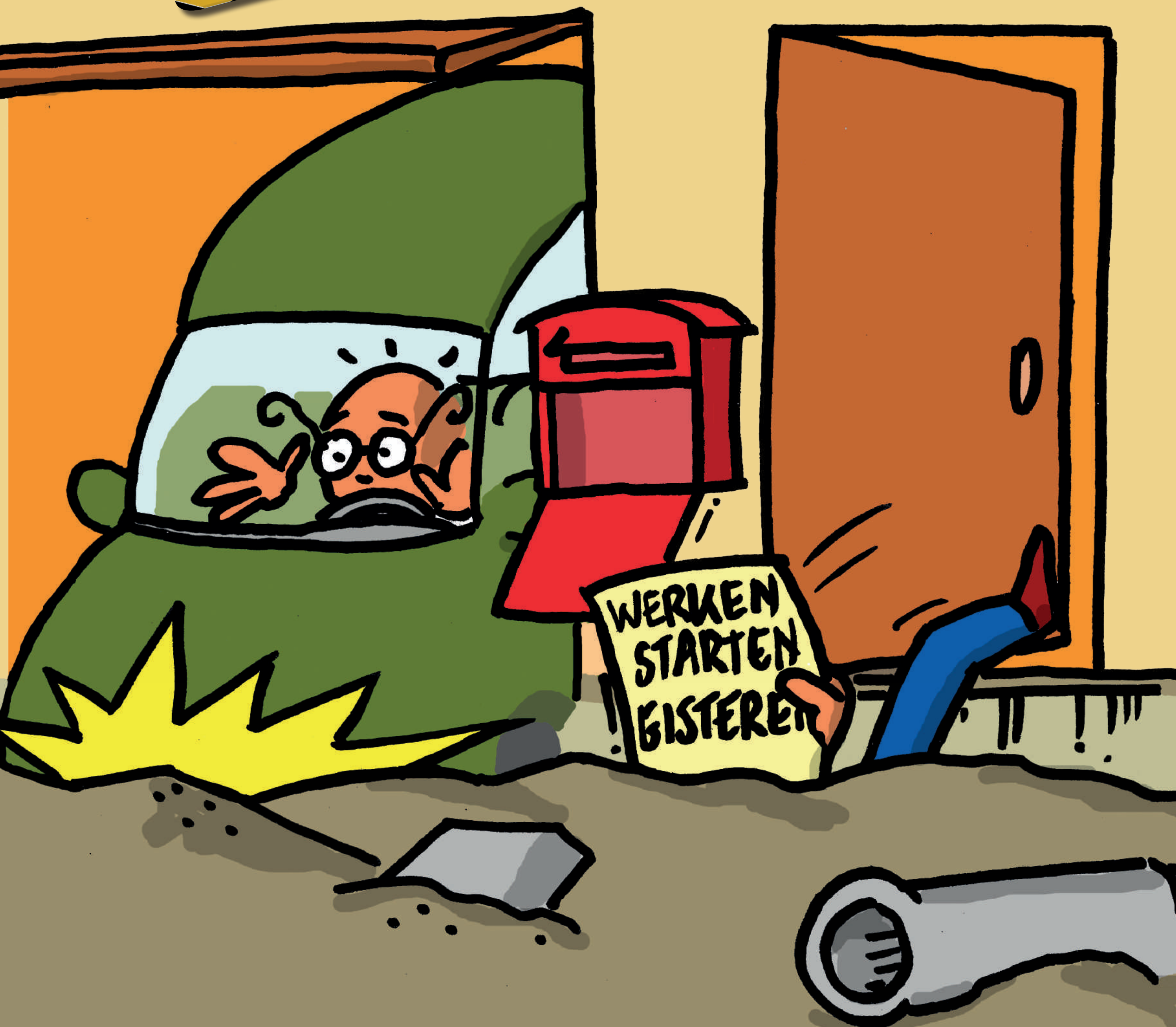
ROMMEL?
IK ZIE GEEN
ROMMEL!





Aquafin

MINDER HINDER
OP DE WERF?



RWHO

**Ruimtelijke Ordening,
Woonbeleid en Onroerend
Erfgoed**

2.306 klachten

KLACHTENRAPPORT 2016¹**1. Gegevens 2016**

In het kalenderjaar 2015 werden bij het agentschap Onroerend Erfgoed **5** klachtendossiers behandeld. Er werd een totaal van **8** klachten ingediend bij het agentschap Onroerend Erfgoed, waarvan **50%** initieel **onontvankelijk** bleek. 1 dossier werd toch behandeld, ondanks het feit dat het dossier initieel onontvankelijk was wegens het overschrijden van de termijn van 1 jaar voorzien in artikel 9, 2° van het Klachtendecreet.

In vergelijking met 2014 is er een scherpe daling in het aantal klachtendossiers op te merken (van 20 ingediende dossiers naar 8).

3 van de ontvankelijke klachten vielen onder de ombudsnorm "**afdoende motivering**", de overige **2** dossier vielen onder "**goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**".

Alle dossiers kenden hun oorsprong binnen de werking van de **afdeling Beheer** van het agentschap Onroerend Erfgoed.

Van de 5 ontvankelijke dossiers was er slechts **1 gegronde**. Een onderhoudspremie voor werken aan een beschermd monument werd mislopen door een gebrekkige communicatie van het agentschap Onroerend Erfgoed. De afhandeling van het dossier leidde dan ook tot de uitbetaling van een schadevergoeding aan de personen in kwestie.

2. Conclusies

- ✓ Alle klachten uit 2015 kwamen voort uit de werking van de afdeling Beheer van het agentschap Onroerend Erfgoed. Dit hoeft niet te verbazen want de eerstelijnscontacten met externe belanghebbenden verlopen hoofdzakelijk via de personeelsleden van de provinciale diensten van de afdeling Beheer van het agentschap.
- ✓ In uitvoering van het Regeerakkoord 2014-2019 en de Beleidsnota Onroerend Erfgoed wordt binnen het agentschap Onroerend Erfgoed gewerkt aan een cultuuromslag. Dit houdt onder meer in dat de communicatie vanuit het agentschap naar externen **duidelijker** en meer **oplossingsgericht** moet zijn. De daling in het aantal ingediende klachtendossiers bij het agentschap kan er op wijzen dat de cultuuromslag reeds zichtbaar

¹ In uitvoering van artikel 12 van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.

en voelbaar is voor de buitenwereld. De invloed van de cultuuromslag binnen het agentschap Onroerend Erfgoed op het aantal ingediende klachtendossiers – en de gegrondheid van de dossiers – is op te volgen in de komende jaren.

nota

VAN: Kristoff Van den Berghe
 AAN: Vlaamse Ombudsdienst
 BETREFT: klachtenrapport Ruimte Vlaanderen 2015
 DATUM: 3/02/2016

Geachte heer Ombudsman,
 Geachte heer Weekers,

In bijlage vindt u het **klachtenrapport 2015 van Ruimte Vlaanderen**. Dat bestaat naar gewoonte uit 2 delen, nl. 1. een automatisch gegenereerd bestand samengesteld uit gegevens die werden ingevoerd betreffende klachten voorgelegd aan Ruimte Vlaanderen in 2015.

En wat betreft luik 2, wordt hieronder een iets bredere uiteenzetting gegeven betreffende de klachtenbehandeling in 2015 en naar de toekomst toe.

Inhoudelijke aspecten klachtenmanagement RV 2015

Net als vorige jaren hebben wij ook het voorbije jaar vastgesteld dat er niet zoveel klachten waren, nl. "slechts" 7 dossiers werden effectief omschreven en afgehandeld als klacht.

Naast de 7 hierboven vermelde dossiers kwamen er ook in 2015 een aantal vragen om informatie of meldingen binnen (die door de indiener en/of door de dossierbehandelaar aldus werden omschreven of gekwalificeerd en dus nooit als klacht werden beschouwd). Ook in het voorbije jaar bleken bepaalde vragen of meldingen dermate eenvoudig te zijn dat ze door de dossierbehandelaar onmiddellijk konden worden beantwoord en afgesloten.

Hierdoor vindt u een korte samenvatting van de inhoudelijke klachten die in de loop van het voorbije jaar werden behandeld.

1. Een architect bekloeg zich vorig jaar over een onvoldoende toezicht op een **correcte toepassing van de toegankelijkheidsnormen uit de gewestelijke stedenbouwkundige verordening toegankelijkheid**. Ruimte Vlaanderen heeft er in het antwoord op deze vraag op gewezen dat dit voornamelijk verband houdt met de vergunning verlening en verder ook nog: *"Het overgrote deel van de vergunningen wordt verleend door de gemeente. Dat is logisch want zij beschikken ook over de terreinkennis. Ook het handhavingsbeleid omtrent deze materie ligt principieel op gemeentelijk niveau: het gaat overwegend om een ligging in normaal bebouwbare gebieden. De ondertekening van een verklaring dat een project voldoet aan de toegankelijkheidsverordening impliceert ook medeverantwoordelijkheid bij het begaan van zo'n betrokken bouw misdrijf. Er zijn ons op dit ogenblik geen zulke bouw misdrijven gekend. Dit zal echter vooral het gevolg zijn van de bevoegdheidsverdeling tussen het gewestelijk en lokaal niveau terzake."*
2. In 2015 kwamen ook enkele "grote dossiers" aan bod, zoals bv. **het GRUP Oosterweel**. In één dossier werd in ieder geval beslist geen schriftelijke neerslag te doen, omdat er, onder meer in overleg met de Vlaamse Ombudsdienst, voor geopteerd werd om een oplossing te zoeken via bemiddeling tussen de verschillende partijen.
3. Volgens de klager was er een foutieve interpretatie gebeurd door de afdeling Juridische en Beleidsontwikkeling van 2 wetsartikelen, nl. art. 4 van het besluit betreffende de handelingen vrijgesteld van medewerking van een architect en art. 2, 33° van de Vlaamse Wooncode. De interpretatie van deze bepalingen werd opnieuw onderzocht, correct bevonden en de klacht werd vervolgens als ongegrond afgewezen.

4. Volgens een inwoner van de gemeente Alveringem was een **stoep te smal voor rolstoelgebruikers**. Na een 3-tal weken ontving het departement een bericht van de Ombudsdienst dat de stoep toch breed genoeg zou zijn en de klacht aldus zonder voorwerp was geworden.
5. Een klager stelde in april 2015 dat hij, na het indienen van een melding in 2014, **nooit een antwoord op zijn melding had ontvangen**. Begin mei 2015 werd het antwoord van RV opnieuw aan de melder bezorgd en werd hij ook nog eens telefonisch op de hoogte gesteld van dit antwoord.
6. In één dossier werd een **mail van de beroepsinstantie openbaarheid van bestuur** aan een generiek mail adres, met het verzoek tot overlegging van documenten betreffende een dossier hangende bij de beroepsinstantie, per abuis niet beantwoord. Na het ontvangen van een herinneringsmail werden de betrokken documenten alsnog zo snel mogelijk overgemaakt aan de beroepsinstantie. RV heeft zich ook uitdrukkelijk geëxcuseerd voor deze fout.
7. Een klacht had betrekking op **een afgeleverde vergunning verleend door het CBS voor het regulariseren van verbouwingswerken aan een zonevreemde woning** te Linter (Tienen). Deze vergunning werd getoetst aan het afwegingskader voor beroepen van Ruimte Vlaanderen: http://www2.vlaanderen.be/ruimtelijk/docs/richtlijnberoepen_aanpassing_febr2014.pdf
Op basis van deze toetsing werd uiteindelijk beslist om geen beroep in te stellen.

Formele aspecten klachtenmanagement RV 2015

1.1. Klachtencaptatie

Het aantal klachten is realistisch in functie van de context.

Zoals in eerdere jaarverslagen werd verduidelijkt, heeft het eerder geringe aantal klachten deels te maken met het feit dat de lokale besturen, mede door een doorgedreven subsidiariteit, het eerste aanspreekpunt zijn voor problemen en/of klachten inzake ruimtelijke ordening.

Ruimte Vlaanderen heeft de ambitie om zoveel mogelijk preventief te werken en burgers/partners/betrokkenen helder uitleg te geven over het hoe en waarom van bepaalde regelgeving. Vandaar onder meer de uitgebreide pagina op de website over huidige en toekomstige regelgeving: <http://www.ruimtelijkeordening.be/NL/Beleid/Wetgeving> Ook dit verklaart waarom er minder klachten zijn dan op het eerste zicht zou worden verwacht.

De nulde lijnsklachtenbehandeling gebeurt via de Vlaamse Infolijn.

In eerste lijn is elk personeelslid klachtenbehandelaar, in de realiteit wordt de klacht per afdeling toegewezen aan een personeelslid (dat het best geplaatst is om snel en objectief over het dossier te oordelen).

In tweede lijn is er de klachtencoördinator, die inmiddels voldoende gekend is bij de andere personeelsleden en wiens contactgegevens vermeld worden op sharepoint, in nieuwsbrieven, bij sensibiliseringsacties, enz...

Daarnaast is er ook nog de directeur kennisontsluiting, datakwaliteit en ondersteuning bij de afdeling Onderzoek en Monitoring (aOM). Die houdt toezicht op de interne en externe werking van de administratieve ondersteuners en de aanspreekpunten. Hij zorgt onder meer voor het coördineren, stroomlijnen en optimaliseren van de logistieke en administratieve ondersteuning, het uitwerken van de structuur en de samenwerking van de verschillende klachtenbehandelaars binnen het departement. Voor het aspect personeelszaken wordt hij hierin bijgestaan door de P&O adviseur.

Bij belangrijke en/of terugkerende dossiers wordt ook overlegd met de woordvoerder van de afdeling Strategie Coördinatie en Evaluatie (SCE).

1.2. Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

Het klachtenmanagement is voldoende gekend binnen de organisatie en verloopt vrij vlot. Volgens het meeste recente jaarrapport is de gemiddelde doorlooptijd van een eenvoudig klachtendossier enkele dagen. Complexere dossiers worden doorgaans afgehandeld binnen een 30-tal dagen. In 2016 zal worden bekeken of het mogelijk is de kennis van klachtenbehandelaars up to date te houden via webinars.

De contactpagina ("over ons") van www.ruimtevlaanderen.be bevat expliciet een klachtenformulier. Bij een recente check bleek dat het klachtenformulier niet te vinden was via de zoekfunctie op de startpagina. Dat probleem werd meteen verholpen: bij het intikken van de termen "klacht" of "klachtenformulier" kom je meteen op de contactpagina waar het klachtenformulier beschikbaar is. Er wordt voortdurend gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van de klachtenbehandeling door de klachtendatabank eenvoudiger in gebruik te maken, handleidingen op sharepoint duidelijker en begrijpelijker te maken, voortdurend intern en extern te sensibiliseren, enz...

Er wordt een verwijzing naar de Ombudsdienst opgenomen in alle antwoordbrieven op klachten en verder in de mate van het mogelijke. In het kader van lopende gerechtelijke procedures kan niet worden verwezen naar de Ombudsdienst.

1.3. Kwaliteitsmanagement

Binnen Ruimte Vlaanderen wordt er gestreefd naar een hoge kwaliteit van het klachtenmanagement. Hiertoe worden een aantal instrumenten gebruikt, zoals een degelijke klachtendatabank, voortdurende opleiding en sensibilisering van medewerkers, uitbouw en verbetering van het extern netwerk.

De klachtencoördinator bezorgt **minimum 2x per jaar** een nota over de stand van zaken betreffende het klachtenmanagement aan het directieoverleg (waarvan onder meer de secretaris-generaal en de verschillende afdelingshoofden deel uitmaken). In deze rapporten worden onder meer de stand van zaken betreffende het klachtenmanagement, nieuwe initiatieven, het jaarverslag van de Ombudsman en hoe te reageren op voorstellen ivm klachtenmanagement RV besproken.

De klachtencoördinator is bijna altijd aanwezig op de studiedagen van het Vlaams Netwerk Klachtenmanagement en op de voorstelling van het jaarverslag van de Ombudsman.

Voor nadere informatie en/of opmerkingen kunt u contact opnemen met de centrale klachtencoördinator van Ruimte Vlaanderen:

Kristoff Van den Berghe – Jurist – klachtencoördinator
Ruimte Vlaanderen, Afdeling Juridische en Beleidsontwikkeling
M. 0032-(0)499594340 Mail: Kristoff.VandenBerghe@rwo.vlaanderen.be
Koning Albert II-laan 19 bus 12, 1210 Brussel



ruimtevlaanderen.be

Vragenlijst voor het verslag 2015 over uw klachtenmanagement

Departement van de Vlaamse overheid

Ruimte Vlaanderen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal geregistreerde klachten in 2015	7
Aantal openstaande klachten	1
Totaal aantal beantwoorde klachten in 2015	7
Aantal beantwoorde klachten van 2014 in 2015	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	5
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	25

Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten	1
--	---

Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Belang:	0
	Interne personeelaangelegenheden:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Onbevoegd:	1

Aantal ontvankelijke beantwoorde klachten	6
--	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	2

Aantal onontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deelsgegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Aantal onontvankelijke klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen zie bijlage 1. Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

	Aantal gegronde klachten beantwoord in 2015
Overeenstemming met het recht:	0
Afdoende motivering:	0
Gelijkheid en onpartijdigheid:	0
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	0
Redelijkheid en evenredigheid:	0
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling:	0
Redelijke behandeltermijn:	0
Efficiënte coördinatie:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	0
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	0
Correcte bejegening:	1
Actieve dienstverlening:	0
Deugdelijke correspondentie:	0
Vlotte bereikbaarheid:	0

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen.

Aantal klachten volgens de drager	brief:	0
	fax:	0
	mail:	7
	mondeling:	0
	telefoon:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger:	3
	Minister:	0
	de Vlaamse ombudsdienst:	2
	Advocaat / Boekhouder / Bewindvoerder:	0
	1700:	0
	Koning:	0
	andere bestuursinstelling:	2
	Vrienden / familie:	0
	georganiseerd middenveld:	0
	OCMW:	0
	Staf:	0
	Kabinet:	0

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klacht indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie

- het aantal gegronde/deels ongegronde/ongegronde klachten:
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (ongegronde) klachten:
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm:

Bestemmingsvoorschriften

- | | | |
|---------------|-------------------|---------------|
| - Gegronde: 0 | Deels gegronde: 0 | Ongegrond: 0 |
| - Opgelost: 0 | Deels opgelost: 0 | Onopgelost: 0 |

Openbaarheid van bestuur

- | | | |
|---------------|-------------------|---------------|
| - Gegronde: 1 | Deels gegronde: 0 | Ongegrond: 0 |
| - Opgelost: 1 | Deels opgelost: 0 | Onopgelost: 0 |

B.6. Correcte bejegening	1
--------------------------	---

Stedenbouwkundige vergunning

- | | | |
|---------------|-------------------|---------------|
| - Gegronde: 0 | Deels gegronde: 1 | Ongegrond: 0 |
| - Opgelost: 0 | Deels opgelost: 0 | Onopgelost: 0 |

B.10. Doeltreffende algemene informatieverstrekkin	1
--	---

Toegankelijkheid

- | | | |
|---------------|-------------------|---------------|
| - Gegronde: 0 | Deels gegronde: 0 | Ongegrond: 1 |
| - Opgelost: 0 | Deels opgelost: 0 | Onopgelost: 0 |

Behoorlijk bestuur

- | | | |
|---------------|-------------------|---------------|
| - Gegronde: 0 | Deels gegronde: 0 | Ongegrond: 0 |
| - Opgelost: 0 | Deels opgelost: 0 | Onopgelost: 0 |

V.C.R.O.

- | | | |
|---------------|-------------------|---------------|
| - Gegronde: 0 | Deels gegronde: 0 | Ongegrond: 0 |
| - Opgelost: 0 | Deels opgelost: 0 | Onopgelost: 0 |

Architect

- | | | |
|---------------|-------------------|---------------|
| - Gegronde: 0 | Deels gegronde: 0 | Ongegrond: 1 |
| - Opgelost: 0 | Deels opgelost: 0 | Onopgelost: 0 |

3. Klachtenbeeld 2015

Besprek en evalueer de klachten die u afgehandeld hebt in 2015.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

5. Procedures van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2015 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2015 met klachtenbehandeling begonnen is.

6. Suggesties

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Bijlage 1**Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst****1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissing en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

gelijke gevallen worden op gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijk en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewichten aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstregeling

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor de burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van gebouwen, maar ook ruime en publieksgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatiestrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**13 Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

NOTA

SERVICEMETER – KLACHTENRAPPORT 2015

datum: 9 februari 2016

aan: Vlaamse Ombudsdienst

kopie aan:

van: klachtencoördinator VMSW

Hieronder vindt u:

- een overzicht van de klachten die de VMSW in 2015 ontving
- de servicemeter over deze klachten

1 KLACHTEN BEHANDELD DOOR DE VMSW IN 2015

1.1 CIJFERGEGEVENS

Totaal aantal klachten	73
Aantal onontvankelijke klachten	43
Aantal ontvankelijke klachten	25
Aantal gegronde klachten	2
Aantal gedeeltelijk gegronde klachten	1

1.2 VASTSTELLINGEN OVER DE KLACHTEN

1.2.1 Onontvankelijke klachten

De VMSW ontvangt veel onontvankelijke klachten. Ontevreden huurders of kandidaat-huurders denken ten onrechte dat ze bij de VMSW terecht kunnen met klachten over sociale huisvestingsmaatschappijen.

Om ontevreden huurders of kandidaat-huurders gerichter verder te helpen, paste de VMSW de pagina over klachten op haar website aan.

De aanpassing gebeurde in augustus 2015. In de maanden januari tot en met juli 2015 ontving de VMSW 28 onontvankelijke klachten (gemiddeld vier per maand). In de maanden augustus tot en met december 2015 ontving de VMSW vijftien onontvankelijke klachten (gemiddeld drie per maand).

1.2.2 Ontvankelijke klachten

De VMSW ontving in 2015 25 ontvankelijke klachten:

Zestien klachten gaan over de sociale lening.

- ~~V~~vijf burgers uitten een klacht over het feit dat ze niet in aanmerking komen voor een sociale lening.
- ~~d~~Drie ontleners van de Vlaamse Woonlening vinden dat de betalingen van de hypothecaire lening niet correct verlopen.
- ~~e~~Er zijn drie klachten over een onvriendelijk onthaal door een VMSW-medewerker en drie klachten over de lange behandelingstermijn van een leningsaanvraag.
- ~~e~~Een persoon is niet akkoord met het verslag van de schatter en
- ~~e~~Een burger is misnoegd omdat het budget voor sociale leningen op is.

De VMSW ontving in 2015 zes klachten over werven waarbij de VMSW optrad als bouwheer van infrastructuurwerken.

De VMSW heeft ook enkele sociale woningen in eigendom. Eén huurder was niet tevreden over renovatiewerken die de VMSW liet uitvoeren.

1.2.3 Gegronde klachten

Twee klachten, ontvangen in 2015, waren gegrond. Eén was deels gegrond.

Eén klacht ging over een laattijdige doorstorting van een storting in het kader van de verzekering gewaarborgd inkomen. De VMSW voerde de doorstorting onmiddellijk uit.

Eén klacht ging over onvriendelijk onthaal door een VMSW-medewerker. De medewerkers van de betrokken dienst werd gewezen op het belang van klantvriendelijkheid. Het diensthoofd verontschuldigde zich bij de klager.

De klacht van een bewoner van een woning in eigendom van de VMSW was gedeeltelijk gegrond. Er kwam een klusjesman ter plaatste om de herstellingen uit te voeren.

2 SERVICEMETER

Het Klachtendecreet draagt de Vlaamse bestuursinstellingen op om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. De bestuursinstellingen rapporteren hierover jaarlijks aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De servicemeter biedt een handleiding bij deze klachtbehandeling. De Vlaamse Ombudsdienst geeft de belangrijkste indicatoren mee die hij identificeerde op basis van zijn ervaring en gedachtewisselingen met het netwerk klachtenmanagement. Onderstaande operationele indicatoren willen de bestuursinstellingen helpen om in te schatten of ze de langetermijndoelen 'klachtencaptatie', 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling' en 'kwaliteitsmanagement' realiseren.

De Vlaamse Ombudsdienst gebruikt ze ook als evaluatie-instrument. De verscheidenheid aan bestuursinstellingen maakt een 'one-fits-all'-model niet altijd mogelijk. Evenwaardige alternatieven worden daarom op gelijke voet gevalideerd.

Het centraal uitgangspunt blijft het streven naar een herstel- en oplossingsgerichte praktijk, waarbij lessen getrokken worden uit het klachtenbeeld om de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

2.1 INDICATOREN BIJ DE KWALITEITSSTANDAARD 'KLACHTENCAPTATIE'

1. **Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure**

2.1.1.1 **mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar**

Burgers vinden gemakkelijk de weg naar de klachtencoördinator van de VMSW. De link naar de klachtenpagina staat op iedere pagina van de website van de VMSW in een footer. De klachtencoördinator is zowel per post, per e-mail als per telefoon bereikbaar.

Er komen ook klachten via het algemeen e-mailadres van de VMSW of via de Vlaamse Ombudsdienst.

2.1.1.2 mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).

In haar dagelijkse processen verwijst de VMSW niet naar de interne klachtendienst.

2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten

In 2015 stuurde de Vlaamse Ombudsdienst zeven klachten door die nog niet door de VMSW behandeld waren. De klager stuurde de klacht rechtstreeks naar de Vlaamse Ombudsdienst.

3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekregen via de Vlaamse Ombudsdienst aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,...)

Het aantal klachten over de verschillende werkingsonderdelen van de VMSW is realistisch. Je kan verwachten dat er op een jaar tijd vijf burgers ontevreden zijn omdat ze niet in aanmerking komen voor een sociale lening. Dat zijn klachten over het beleid. Deze burgers komen niet in aanmerking omdat ze niet aan de voorwaarden voldoen.

Het is niet onrealistisch dat er in drie dossiers iets misliep met de hypothecaire betalingen. Het is realistisch dat drie ontleners klagen over de lange duur van de procedure. Vaak duurt een procedure lang omdat de aanvrager niet onmiddellijk alle nodige documenten binnenbrengt. Het is niet onverwacht dat één ontleners een schattingsverslag betwist en dat één klager betreurt dat het budget voor sociale leningen uitgeput is. Een klacht van een bewoner is aanvaardbaar. Aangezien er op een infrastructuurwerk altijd iets kan mislopen en vertragingen geregeld voorkomen, is het realistisch dat zes burgers een grief hebben in verband met één van de vele werven van de VMSW. Alleen het aantal klachten, drie, over onvriendelijke VMSW-medewerkers overstijgt het aantal te verwachten klachten. Dat is een aandachtspunt voor de VMSW.

2.2 INDICATOREN BIJ DE KWALITEITSSTANDAARD 'KWALITEITSVOLLE KLACHTENBEHANDELING'

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.

De VMSW-medewerkers bezorgen de klachten stevast aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator waakt over de tijdige behandeling van de klacht.

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling.

In 2015 beantwoordde de klachtencoördinator 54 van de 73 klachten binnen tien dagen.

De klachtencoördinator behandelde 10 klachten binnen 45 dagen.

Negen anonieme klachten kregen geen antwoord.

3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik...).

Het soort eerstelijnsklachtantwoord hangt af van het soort klacht.

Bij een klacht over een werf, een schatting of een sociale woning gaat een VMSW-medewerker ter plaatse.

Bij een klacht over de regelgeving organiseert de VMSW geen woord-wederwoord.

Bij een onontvankelijke klacht verwijst de VMSW de klager door naar de bevoegde instellingen.

Bij sommige klachten ontstaat er een uitgebreid woord-wederwoord en kan het antwoord van de VMSW wijzigen naargelang de extra informatie of argumentatie die de klager aanbrengt.

In 2015 besteedde de klachtencoördinator extra aandacht aan begrijpelijk taalgebruik en zijn de modelbrieven herschreven.

4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.

Bij onontvankelijke klachten verwijst de VMSW de klager in eerste instantie naar de betrokken instelling. De VMSW wijst de klager onmiddellijk op de mogelijkheid klacht in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst als de klager al klacht indiende bij de instelling en geen bevredigend antwoord heeft ontvangen.

Een antwoord op een onontvankelijke klacht over de werking van de VMSW sluit steevast af met de vermelding dat de klager klacht kan indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst als hij niet tevreden is met het antwoord van de VMSW.

De klager krijgt hierbij altijd een duidelijke opsomming van de verschillende wijzen waarop hij de ombudsdienst kan bereiken.

2.3 INDICATOREN BIJ DE KWALITEITSSTANDAARD **'KWALITEITSMANAGEMENT'**

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.

Het klachtenmanagement maakt momenteel geen deel uit van de functiebeschrijving van de klachtencoördinator noch van diens evaluatie of jaardoelstelling. De klachtencoördinator ging in augustus

met pensioen. De huidige klachtencoördinator vervult deze functie ad interim, in afwachting van een definitieve aanstelling.

2. Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging).

In 2015 deed de VMSW geen specifieke inspanningen voor de professionalisering van de klachtenbehandeling. De VMSW ging wel na bij welke dienst het klachtenbeheer het best wordt ondergebracht, en er werd beslist geen wijzigingen aan te brengen aan de organisatie van het klachtenbeheer.

3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.

Het klachtenbeheer is momenteel niet ingebed in het kwaliteitsmanagement noch is de kwaliteitsmanager ingebed in het klachtenbeheer.

4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.

De klachtencoördinator kan rapporteren over het klachtenrapport of over specifieke klachten aan de leidend ambtenaar, het directiecomité of de minister.

5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

Het klachtenrapport van de VMSW is niet gecoördineerd met de klachtenrapporten van andere instellingen binnen het beleidsdomein RWO. In het beleidsdomein is geen coördinator aangesteld.

6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.

Het klachtenrapport bevat een aandachtspunt voor de VMSW.

De VMSW haalt uit de klachten of het klachtenrapport geen verbetervoorstellen voor het beleid.

7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.

Niet van toepassing.

8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.

Niet van toepassing.

9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

Niet van toepassing.

10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.

De VMSW nam in 2015 niet deel aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers.

////////////////////////////////////

JAARRAPPORT 2015

INTERNE

KLACHTENBEHANDELING

////////////////////////////////////

INHOUD

1	Inleiding	3
2	Globale cijfers.....	3
3	De inhoud van de gegronde klachten.....	5
4	Bereik van de klachtendienst.....	7
5	Implementatie van de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsman.....	8
6	Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar	8
7	BESLUIT	9

1 INLEIDING

Om de kwaliteit van onze dienstverlening te evalueren, was er ook dit jaar een analyse van de ontvangen klachten. De belangrijkste kengetallen, problemen en suggesties zijn in dit klachtenrapport verzameld. We proberen daarbij de cijfers vooral te duiden door ze af te zetten tegen de cijfers van het vorige jaar. Voortdurend verbeteren is immers onze belangrijkste doelstelling.

2 GLOBALE CIJFERS

Opmerking vooraf: Om de leesbaarheid van de tabellen te verhogen werden minder relevante categorieën vaak weggelaten. Daardoor lijken de detailcijfers niet altijd te kloppen met de totalen.

	Aantal
Totaal aantal geregistreerde oproepen in 2015	339
Met inbegrip van aantal geregistreerde klachten nieuwe renovatiepremie	68
Totaal aantal geregistreerde klachten in 2015	327
Aantal openstaande klachten	7
Totaal aantal beantwoorde klachten in 2015	274
Aantal beantwoorde klachten van 2014 in 2015	5

De gemiddelde behandelingstermijn voor de klachten ligt in 2015 op 20 dagen (39 in 2014).

Het verhoogd aantal klachten in 2015 (327) is het gevolg van het groot aantal vragen van burgers over de regelgeving m.b.t. tot de nieuwe renovatiepremie, die geregistreerd werden als klacht. In totaal hebben we via het generiek emailadres van de klachten in Brussel 68 klachten ontvangen omtrent de nieuwe renovatiepremie. Algemeen kan dus gesteld worden dat we globaal - renovatiepremie uitgezonderd - 259 (= 327-68) klachten hebben ontvangen over de verschillende uitvoerende activiteiten van Wonen-Vlaanderen. Dit is een stijging ten opzichte van 2014 waarin 181 klachten werden geregistreerd.

Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten	61
--	----

Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	2
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	15
	Beleid en regelgeving: minus 68 renovatiepremie	123 55
	Onbevoegd	18

Ook in 2015 hanteerde het agentschap een zeer brede invulling van het klachtrecht. Geen enkele klacht werd geweigerd omwille van laattijdigheid of beoordeeld als kennelijk ongegrond. Wanneer een beroepsmogelijkheid niet tijdig werd benut, werd die alsnog opgestart.

Aantal ontvankelijk beantwoorde klachten	163
---	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	38
	deels gegrond:	36
	geen oordeel mogelijk	14
	ongegrond:	72
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	18
	deels opgelost:	5
	niet herstelbaar door aard klacht	22
	onopgelost:	7

Het aantal gegronde klachten is gestegen van 24 in 2014 naar 38 in 2015. Wanneer we dit aantal vergelijken met de honderden weigeringen voor steunmaatregelen en het aantal woningonderzoeken, waarvan het resultaat niet altijd bevredigend was voor de aanvrager, dan is het aantal gegronde klachten beperkt.

In de meeste gevallen werden de gegronde klachten opgelost en hersteld. In enkele gevallen bleek dit niet meer mogelijk (controle ter plaatse niet tijdig uitgevoerd; aanvraagperiode verstreken)

Net zoals in 2014 betreffen de 'deels gegronde' klachten vooral dossiers waarbij de behandeling wel correct verliep, maar waarbij de communicatie tekort schoot. Ook in de categorie 'geen oordeel mogelijk' gaat het vaak om communicatieproblemen, nl. om klachten rond algemene informatieverstrekking aan de loketten of per telefoon.

Gebrekkige communicatie is een steeds weerkerend pijnpunt in onze sector. Ten dele komt dit door de complexiteit van de regelgeving: ze valt onmogelijk eenvoudig en volledig samen te vatten. Wie daardoor rekent op een steunmaatregel en die toch misloopt is begrijpelijkerwijs geërgerd. Bovendien is communicatie minder evident gelet op het publiek dat we willen bedienen.

Globaal is het aantal klachten over slechte communicatie gedaald, maar ook in 2015 was duidelijk te merken dat de klachten rond gebrekkige toelichting en informatieverstrekking zich concentreerden in periodes en bij diensten waar de werkdruk (te) hoog lag. Met de besparingsmaatregelen in uitvoering is dit geen onbelangrijk signaal.

Er zullen gerichte maatregelen en acties nodig zijn om de kwaliteit van de dienstverlening te vrijwaren. Zo niet is er veel kans dat de spontane klantgerichtheid verloren gaat onder druk van de grote hoeveelheid te verwerken dossiers. Gerealiseerde acties van 2015 zijn terug te vinden onder punt “5. Implementatie van de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsman”.

In 2015 werd onze website vernieuwd met het oog op een klantgerichtere informatieverstrekking. In 2016 zal verder bekeken worden of er nog optimalisaties kunnen doorgevoerd worden.

3 DE INHOUD VAN DE GEGRONDE KLACHTEN

Indeling volgens ombudsnormen	
Overeenstemming met het recht:	6
Afdoende motivering:	0
Gelijkheid en onpartijdigheid:	0
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	13
Redelijkheid en evenredigheid:	3
Correcte bejegening:	1
Actieve dienstverlening:	15
Deugdelijke correspondentie:	4
Vlotte bereikbaarheid:	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	19
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling:	0
Redelijke behandeltermijn:	7
Efficiënte coördinatie:	1
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	0

Dit jaar wordt er gestart met een nieuwe apex toepassing voor de klachtenbehandeling. Om de hanteerbaarheid van de ombudsnormen te verhogen, worden ze teruggebracht tot volgende categorieën, zoals opgelijst in het klachtendecreet:

- De burger gaat niet akkoord met de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling
- De burger vindt dat de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft
- De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend
- De burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling
- De burger voelt zich onheus bejegend

Dit biedt de mogelijkheid om per ombudsnorm waarover geklaagd wordt te kunnen invoeren of de klacht al dan niet gegrond is en of er een oplossing gevonden werd.

Indeling volgens "product"

Huursubsidie

- Gegrond: 5	Deels gegrond: 9	Ongegrond: 16
- Opgelost: 6	Deels opgelost: 4	Onopgelost: 3

Verbeterings- en aanpassingspremie

- Gegrond: 3	Deels gegrond: 2	Ongegrond: 8
- Opgelost: 2	Deels opgelost: 1	Onopgelost: 2

Renovatiepremie

- Gegrond: 20	Deels gegrond: 21	Ongegrond: 25
- Opgelost: 8	Deels opgelost: 11	Onopgelost: 2

Verzekering gewaarborgd wonen

- Gegrond: 0	Deels gegrond: 0	Ongegrond: 3
- Opgelost: 0	Deels opgelost: 0	Onopgelost: 0

Kwaliteitsbewaking (on)bewoonbaar (on)geschikt

- Gegrond: 1	Deels gegrond: 0	Ongegrond: 4
- Opgelost: 0	Deels opgelost: 0	Onopgelost: 1

Huurpremie wachtlijst SHM

- Gegrond: 2	Deels gegrond: 2	Ongegrond: 6
- Opgelost: 2	Deels opgelost: 0	Onopgelost: 1

4 BEREIK VAN DE KLACHTDIENST

Aantal klachten volgens de drager	brief:	35
	e-mail:	223
	telefoon:	14
	fax:	0
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	232
	via kabinet:	4
	via Vlaamse ombudsdienst:	35
	via georganiseerd middenveld:	25
	andere kanalen:	43

Andere kanalen zijn:

- Advocaat / Boekhouder / Bewindvoerder: 7
- Andere bestuursinstellingen (TestAankoop): 1
- OCMW: 5
- Vrienden/familie: 7
- 1700: 23 (enkel ontvangen voor de nieuwe renovatiepremie)

Het aandeel klachten dat ons per brief bereikt blijft aanzienlijk. Dat illustreert dat we er niet zomaar mogen van uitgaan dat alleen nog digitale kanalen aandacht verdienen. Naast mensen die een brief formeler en dus beleefder vinden, blijkt een overgroot deel van deze briefschrijvers niet vertrouwd met de computer.

Internet voor iedereen mag dan de toekomst zijn, we moeten ook blijven inzetten op papieren communicatie (folders, ...) om de meest kwetsbare burgers te bereiken.

In 2015 vonden 232 klagers rechtstreeks de weg naar het agentschap tegenover 4 die de minister aanschreven en 35 die de Vlaamse Ombudsdienst rechtstreeks contacteerden.

Dat wijst erop dat ook wie ontevreden is, toch nog een zeker vertrouwen heeft in onze diensten.

5 IMPLEMENTATIE VAN DE AANBEVELINGEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSMAN

In het jaarverslag 2015 formuleerde de ombudsman twee aanbevelingen aan ons agentschap:

- *Goed informeren over de complexe materie van premies en tegemoetkomingen blijft een aandachtspunt. Wonen-Vlaanderen neemt de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst om de aanvraag van een premie digitaal toe te laten ter harte, maar anno 2015 kan het nog steeds niet. (p. 35).*

De aanvraag tot aansluiting bij het Huurgarantiefonds kan volledig digitaal gebeuren en wordt door de aanvrager ondertekend met eID: <https://www.registratiehuurgarantie.be/HGFLoket/> via <https://www.wonenvlaanderen.be/premies/hoe-aansluiten-bij-het-vlaams-huurgarantiefonds>. De aanvraag tot tegemoetkoming (na aansluiting en als de huurder zijn huur niet betaalt) kan voorlopig nog niet digitaal worden aangevraagd. Dit onderdeel moet nog getest worden.

- *Het agentschap zet verder in op digitalisering door haar formulierengenerator te koppelen aan de dossierbehandelingssystemen. De uitrol van dit systeem is volop aan de gang (p. 35).*

De formulierengenerator werd opgeleverd en wordt kortelings uitgerold als het veiligheidscertificaat in orde is en penetratietesten werden uitgevoerd. Het digitale formulier voor de renovatiepremie en de huursubsidie is gemodelleerd en kan met e-id worden ondertekend. Deze digitale aanvraag zal naar het publiek toe worden uitgerold als het achterliggende dossieropvolgingssysteem de digitale aanvragen digitaal kan verwerken.

6 VLOTTE BEREIKBAARHEID VAN DE KLACHTENBEHANDELAAR

Met de vernieuwde website kwam er ook - meer op de voorgrond dan vroeger - een nieuwe module voor het indienen van een klacht. De bedoeling is dat de klachten meer via deze rechtstreekse module binnenkomen in plaats van algemene informatiemodules of thematische vraagmodules. Dat verkort niet alleen de communicatielij, maar moet ook voor een betere filtering zorgen tussen klachten en andere informatievragen of opmerkingen.

In 2015 werd op de website Wonen-Vlaanderen de rubriek "suggesties en klachten" toegevoegd waar men ons een suggestie kan doen, een klacht kan indienen of de klachtenbehandelaar aanspreken.

Via de suggestielink "[U heeft een idee voor de beleidsmakers wonen](#)" hebben 15 burgers een voorstel ingediend.

Via de 2^{de} suggestielink "[U heeft een idee om de werking van Wonen-Vlaanderen te verbeteren](#)" hebben 14 burgers een voorstel ingediend.

Via de klachtenlink "[U vindt dat u onheus bent behandeld door Wonen-Vlaanderen en u wilt een klacht indienen](#)" hebben 52 burgers een klacht ingediend.

Aan elke van de 3 modules is een generiek mailbox verbonden waarbij de coördinator van de mailbox zorgt voor de verdere verdeling of opvolging.

Alle klachten worden aanvaard ongeacht via welk kanaal of bij welke medewerker van het agentschap ze toekomen. We stimuleren evenwel het gebruik van het generiek e-mailadres 'klachten.wonen@rwo.vlaanderen.be' omwille van de kwaliteit van de klachtenbehandeling. Een schriftelijke formulering van de klacht vermijdt misverstanden en het bereik via e-mail laat een vlotte uitwisseling van informatie toe.

Elke brief waarin een beslissing wordt meegedeeld vermeldt standaard de mogelijkheid om klacht in te dienen in eerste en tweede lijn met de contactgegevens van de interne klachtendienst en de Vlaamse Ombudsdienst.

7 BESLUIT

2015 was voor het klachtenteam van Wonen-Vlaanderen een werkjaar zonder weinig uitschieters.

Uit de inhoudelijke klachtenbehandeling blijkt dat werken aan goede communicatie blijvend aandacht verdient en dat meer systematische ingrepen op dat vlak nodig zijn.

De belangrijke digitale realisatie in 2015 is de online aanvraag tot aansluiting bij het Huurgarantiefonds.

Werk en Sociale Economie

2.240 klachten

Verslag klachtenmanagement 2015

Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

1. Cijfergegevens

	DWSE ⁱ	ESF ⁱⁱ	Syntra ⁱⁱⁱ	VDAB ^{iv}	Totaal
Totaal aantal klachten:	71	13	90	1718 ^v	1892

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	67	13	67	1432 ^{vi}	1579
	meer dan 45 dagen:	4	0	23	73	100
	gemiddelde:	11	11	33	nb	nb

Aantal onontvankelijke klachten:	41	4	9	123	177
---	----	---	---	-----	-----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid^{vii}	Al eerder klacht ingediend:	1			18	19
	Meer dan een jaar voor indiening:				6	6
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:					
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:					
	Kennelijk ongegrond:	1	2		1	4
	Geen belang:		1	3		4
	Anoniem:	2		1		3
	Beleid en regelgeving:	3			2	5
	Geen Vlaamse overheid:	34	1			35
	Interne personeelsaangelegenheden:			5		5
	VDAB niet bevoegd:				58	58
	Ingetrokken/privacy geen toestemming				38	38

Aantal ontvankelijke klachten:	30	9	81	1505	1625
---------------------------------------	----	---	----	------	------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	7	2	28	277	309
	deels gegrond:			29	206	240
	ongegrond:	22	7	24	992	1045
	Nog hangende/geen oordeel:	1			30	31

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	6	1	57	286	350
	deels opgelost:	1	1		107	109
	onopgelost:				90	90

De gegronde en deels gegronde klachten worden hieronder verdeeld volgens de ombudsnormen:

Ombudsnorm^{viii}	DWSE	ESF	Syntra	VDAB	Totaal
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing:	5		30	299	334
De burger voelt zich onheus bejegend:			10	110	120
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend:	1	1	10	80	92
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft:	1		5	77	83
De burger klaagt over de bereikbaarheid:			1	34	35
Andere:		1	1		2

2. Inhoud van de klachten

DWSE

Hieronder worden de drie onderwerpen weergegeven waaromtrent de meeste klachten werden ontvangen. Bij ieder onderwerp volgt een korte toelichting over de inhoud van die klachten.

Uitzendkantoren – 26 klachten

In het verleden waren er vragen over de bereikbaarheid van de klachtenvoorziening van het Departement Werk en Sociale Economie. Ondertussen blijkt dat de burger het Departement via de klachtenvoorziening steeds beter weet te bereiken. Zesentwintig burgers die een negatieve ervaring hadden met een uitzendkantoor dienden klacht in via het klachtenformulier. Volgens het klachtendecreet zijn al deze klachten onontvankelijk. Het betreft immers de werking van een private onderneming en niet van de Vlaamse Overheid. Dit betekent echter niet dat de

klachtindiener in de kou blijft staan. Al deze klachten worden overgemaakt aan de afdeling Toezicht en Handhaving binnen het Departement, die deze klachten verder onderzoekt.

Aanmoedigingspremies – 23 klachten

Met bijna 80.000 aanvragen per jaar zijn de aanmoedigingspremies een onderwerp met een sterke impact op de samenleving. Toch is het aantal klachten hieromtrent vrij beperkt. Doorheen de jaren blijft deze dienst immers leren uit klachten die ze ontvangen. Er is een grondige procedure uitgewerkt om de aanvragen te behandelen, de formulieren en de dienstverlening zijn klantgericht en de werking van de dienst oplossingsgericht. Het beperkt aantal klachten is dan ook het resultaat van een continu proces van verbetering van de dienstverlening.

Het grote probleem betreft nog steeds de indieningstermijn. Zoals reeds verschillende jaren opgenomen in het klachtenrapport blijven de verschillende indieningstermijnen voor de burger verwarrend. De betrokken dienst moet echter de regelgeving toepassen, waardoor er geen tegemoetkoming mogelijk is. Deze klachten zijn dan ook ontvankelijk, maar ongegrond. Een beperkt aantal klachten betrof het online aanvraagformulier. Het formulier was zeer korte tijd niet bereikbaar. De personen die met dit voorval werden geconfronteerd kregen van de betrokken dienst alle begrip en konden hun aanvraag nog binnen termijn opsturen. Deze ontvankelijke en gegronde klachten werden dan ook zeer snel opgelost. Ook over de duur van de behandeling van dossiers zijn er een beperkt aantal klachten. Dit is enerzijds te wijten aan de langere behandeltermijn voor de papieren aanvragen en anderzijds met het moment van uitbetaling van de premie. De premie wordt in deze gevallen betaald midden van de maand die volgt op de maand die het recht doet ontstaan. De klachten gaan in dat geval over de vrees dat de premie niet werd uitbetaald. Deze ontvankelijke klachten werden als ongegrond gekwalificeerd. In twee gevallen was er naar aanleiding van een specifieke situatie van betrokkene inderdaad een fout gebeurd bij de betrokken dienst. Deze fouten werden onmiddellijk rechtgezet. De instructies omtrent de bijzondere situaties, waar de medewerker nog nooit mee was geconfronteerd, werden ook in de diensten gedeeld. Deze ontvankelijke en gegronde klachten werden onmiddellijk rechtgezet. Er werden ook de nodige acties genomen om deze situaties naar de toekomst toe te vermijden.

Arbeidskaarten – 10 klachten

De klachten die worden ingediend betreffen vaak eerder vragen. Ze betreffen niet de werking van de overheid maar wel vragen naar de werking van arbeidskaarten. Gezien de burger deze als klacht identificeert, worden deze vragen dan ook als ontvankelijke maar ongegronde klachten gekwalificeerd. Nadat deze vragen werden doorgestuurd naar de betrokken dienst ontving de burger in elk geval een spoedig antwoord. Twee klachten betroffen de duur van behandeling van de aanvraag. De klacht werd ingediend 1 à 2 dagen nadat de documenten op de post werden gedaan. Deze klachten werden dan ook als ongegrond bestempeld. De redelijke termijn voor behandeling van de aanvraag was in deze gevallen immers duidelijk niet overschreden.

ESF

Gezien het beperkt aantal klachten wordt hier niet verder op in gegaan.

Syntra

De ontvankelijke klachten kunnen onderverdeeld worden in de volgende categorieën:

Lesplaats – inhoud en kwaliteit opleiding, niet akkoord dat b.v. praktijklessen elders doorgaan: 3 klachten

Diploma- te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma: 8 klachten

Docent - probleem met de docent: 11 klachten

Examen - niet akkoord met de quoterings van de punten: 13 klachten

Inschrijvingsgeld - terugbetaling: 13 klachten

Vrijstelling of toelating geweigerd - 7 klachten

Andere - 26 klachten

Per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten

Categorie	Gegronde	Deels gegronde	Ongegronde
Lesplaats	1	1	0

Diploma	1	1	1
Docent	4	4	3
Examen	4	4	5
Inschrijvingsgeld	7	3	3
Vrijstelling of toelating geweigerd	1	3	3
Andere	10	13	9

- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten

Categorie	Opgelost	Deels opgelost	Niet opgelost
Lesplaats	3		
Diploma	8		
Docent	11		
Examen	13		
Inschrijvingsgeld	13		
Vrijstelling of toelating geweigerd	7		
Andere	26		

- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm

Categorie	Niet akkoord prestatie	Onheus bejegend	Info ontoereikend	Te lang uitblijven prestatie	Bereikbaarheid	Andere
Lesplaats					1	
Diploma	2			4		
Docent	4	1	3			
Examen	3	2	3			
Inschrijvingsgeld	11					
Vrijstelling of toelating geweigerd	4					
Andere	6	7	4	1		1

VDAB

Sinds 2014 maakt VDAB een onderscheid tussen suggesties en klachten. Een suggestie omvat een vrijblijvende tip van een verzoeker zonder gevoel van ontevredenheid. Vanaf het moment dat een gevoel van ongenoegen tot uiting komt, noteert VDAB de melding als een klacht. In 2015 tellen we 82 suggesties en 1505 ontvankelijke klachten. Zowel bij een suggestie als bij een klacht, voert VDAB een onderzoek en ontvangt de verzoeker een antwoord. Hieronder rapporteert VDAB over de 1505 ontvankelijke klachten.

Gegrontheid

Bij het beoordelen van de gegrondheid vertrekt de behandelaar vanuit het standpunt van VDAB. 66% van de klachten stelt de dienstverlening niet in vraag (ongegrond); 18% van de klachten kaart een tekortkoming in de dienstverlening aan (gegrond); 14% van de klachten toont een onvolkomenheid in de dienstverlening (deels gegrond) en bij 2% van de klachten was geen oordeel mogelijk. Hieronder volgt een tabel met de gegrondheden per domein of afdeling.

Domein of afdeling	Totaal	ongegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
Ik heb een matchingbehoefte	1379	957	214	180	28

Financiële tegemoetkomingen	26	12	8	5	1
Ik wil mijn loopbaan beheren	14	1	9	4	0
Ik wil ondersteuning bij collectief ontslag	3	3	0	0	0
ICT, Servicelijn en Facility	83	19	46	17	1
Totaal:	1505	992	277	206	30

Oplossing status

Wanneer is een klacht opgelost? Als de klant en de dienst elkaar vinden in de oplossing, noteert de behandelaar de klacht als (deels) opgelost. 81% van de (deels) gegronde klachten kreeg dit label. De klantendiensten focussen op klantgerichtheid en ijveren steeds om de relatie met de klant te herstellen. Voor 19% van de klachten kon de behandelaar echter niet tegemoet komen aan de vraag van de klant. De tabel geeft de oplossingsstatus per domein of afdeling weer.

Domein of afdeling	Totaal	opgelost	deels opgelost	niet opgelost
Ik heb een matchingbehoefte	394	221	98	75
Financiële tegemoetkomingen	13	11	1	1
Ik wil mijn loopbaan beheren	13	11	1	1
Ik wil ondersteuning bij collectief ontslag	0	0	0	0
ICT, Servicelijn en Facility	63	43	7	13
Totaal:	483	286	107	90

Hieronder volgt een tabel met de Ombudsnorm voor gegronde en deels gegronde klachten.

Ombudsnorm	Aantal klachten	%
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling.	299	50%
De burger voelt zich onheus bejegend.	110	18%
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend.	80	13%
De burger vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft.	77	13%
De burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling.	34	6%
Totaal:	600	100%

3. Klachtenbeeld 2015**DWSE**

Zie vraag 2.

Aanvullend wordt hier ingegaan op de onderwerpen waar minder klachten over werden ontvangen.

Naar aanleiding van de wijziging van de regelgeving omtrent sociale economie werden een aantal klachten geformuleerd. Deze klachten hadden betrekking op de gekozen beleidsopties. Bij deze klachten werd het beleid van de Vlaamse Overheid toegelicht. Daar waar de Vlaamse Overheid haar beleid duidelijk onderbouwt is het voor de klachtendiensten eenvoudiger om dit beleid toe te lichten. Dit was hier, tot onze tevredenheid, wel degelijk het geval.

Een nieuw onderwerp waarover in 2015 een aantal klachten werden geformuleerd is Betaald Educatief Verlof. Deze klachten waren relatief nieuw. Om die reden heeft de behandeling van deze klachten iets meer tijd in beslag genomen. Ook de nog hangende klacht gaat over dit onderwerp. Op basis van de informatie die reeds werd verzameld valt te verwachten dat er in 2016 een aantal suggesties zullen worden gedaan om de werking van deze dienst nog meer klantgericht te maken. Met de dienst aanmoedigingspremies in de directe nabijheid hoeven ze alvast niet ver voor goede praktijkvoorbeelden. Hierover zeker meer in 2016.

ESF

Opvallend is dat slechts 1 op 4 van de klachten tegen het ESF-Agentschap gericht is, terwijl de andere klachten betrekking hebben op onderaannemers van ESF. Het gaat daarbij van klachten over ontoereikende dienstverlening tot en met beschuldigingen van regelrechte fraude. Markant is verder dat er onder de verzoekers maar weinig promotoren voorkomen, en de meerderheid mensen zijn die geen professionele band met ESF hebben.

Syntra

Vanaf september 2012 ging de afdeling Regie SYNTRA Vlaanderen van start met de behandeling van de klachten. In cursusjaar 2013 werden door de afdeling Regie 85 klachten behandeld. In cursusjaar 2014 steeg dit klachtenaantal tot 134. Dit kwam neer op een stijging van 58% op één jaar tijd.

Voor het cursusjaar 2015 is het aantal klachten gedaald tot 90, of 33%.

Eén van de redenen van deze daling kan zijn dat meer klachten bij de SYNTRA campussen worden opgelost en zodoende niet meer doorstromen naar SYNTRA Vlaanderen.

Van de 81 ontvankelijke klachten waren er 3 cursisten niet tevreden met het antwoord van de afdeling Regie van SYNTRA Vlaanderen. Zij dienden administratief beroep in bij de Raad van bestuur, die in derde lijn oordeelt over de klachten.

De 3 klachten waren ontvankelijk. Twee van de klachten waren gegrond. Eén klacht was niet gegrond.

De klachten betroffen:

- een vraag tot terugbetaling van inschrijvingsgeld – gegrond
- een vraag tot vernietiging van een eindproef – niet gegrond
- een vraag tot vernietiging van de beslissing van een centrale toelatingscommissie – gegrond.

De behandelingstermijn om een klacht te onderzoeken en een finaal antwoord te formuleren is iets langer geworden. In 2013 deed de afdeling Regie er 46 dagen over om een klacht op te lossen. Voor cursusjaar 2014 waren er gemiddeld 32,7 dagen nodig. Nu bedraagt deze termijn gemiddeld 33 dagen.

Eerder werd vermeld dat het aantal klachten in 2015 tegenover 2014 is gedaald omdat de SYNTRA campus meer klachten rechtsreeks oplost. Daarentegen zijn de klachten die bij SYNTRA Vlaanderen worden neergelegd in complexiteit toegenomen.

Als het aantal gegronde en deels gegronde klachten wordt bekeken dan handelen 30 klachten over het gegeven dat de burger niet akkoord gaat met de prestatie of de beslissing. De burger is in 10 gevallen van oordeel dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft. Hier gaat het dan meestal over het te laat afleveren van een getuigschrift of diploma. Dit is voornamelijk te wijten aan het nog niet op punt staan van een het nieuwe programma dat automatisch de geslaagde cursisten hun getuigschrift of diploma klaar maakt. Daardoor liet de bezorging van de getuigschriften en diploma's iets langer op zich wachten.

VDAB**Klachten brengen mensen samen****Enkele cijfers**

In 2015 behandelde VDAB 1718 dossiers, 13% meer dan in 2014. De reacties op de vernieuwde website van VDAB en het succes van de suggesties liggen aan de basis van deze stijging. 7% van de klachten was niet ontvankelijk. 8 klachten werden opgelost bij melding en 1505 klachten werden verder onderzocht en behandeld.

90% van de klachten kwam binnen via de Servicelijn. Werkzoekenden dienden 79% van de klachten in. Net zoals in de voorbije jaren waren er, met 5%, verhoudingsgewijs weinig klachten van werkgevers.

Online bereikbaar

In 2015 promootte VDAB het online klachtenformulier. Het formulier voor zowel klachten als suggesties kreeg extra aandacht op de website en staat prominent aanwezig op de contactpagina. Met effect. In 2015 koos één verzoeker op twee voor het online formulier. In 2014 was dit één op drie. Toch blijft één op de drie klanten een persoonlijk gesprek met een consulent van de Servicelijn verkiezen. Ook info@vdab.be blijft gekend.

Contact met de klant

Elke verzoeker krijgt een ontvangstmelding. 97% ontving ze binnen de 7 dagen. Na onderzoek ontvangt elke klant een antwoordbrief. Bij 95% was dit binnen de 45 dagen, zoals vastgesteld in decreet. VDAB legt de lat hoger en promoot voor 75% van de dossiers een deadline van 20 dagen. Dankzij de inspanningen en strikte opvolging door de klantendiensten bedraagt in 2015 de gemiddelde behandeltermijn van een dossier 20 dagen. 71% van de dossiers haalt de deadline van 20 dagen tegenover 64% in 2014.

Voor sommige dossiers is de deadline van 20 dagen te strikt. Overleg met alle partijen in deze dossiers vraagt meer tijd. Ook durven praktische zaken een invloed uitoefenen, zoals sluiting van een centrum. Het kwalitatief onderzoek primeert op de deadline in deze dossiers. Deze verzoekers kregen een tussentijdse brief.

Klachtenbehandelaars worden aangemoedigd om een persoonlijk contact te hebben met de verzoeker. Dit gebeurde bij 45% van de klachten. 6% van de klagers, bleek na meerdere pogingen niet bereikbaar.

Suggesties

Onze klanten werken samen met ons aan een betere dienstverlening. In 2015 tellen we 82 suggesties, tegenover 52 in 2014. Ook de reportknop op de website blijft populair.

De 82 suggesties geven vooral tips of advies over Mijn Loopbaan, de VDAB-website en de vacaturebank. VDAB onderzoekt elke suggestie. Elke verzoeker krijgt een antwoordbrief, ook als de suggestie niet haalbaar blijkt gezien het uitgebreid gamma aan opdrachten, prioriteitsbepalingen en budgetten. Eerlijke communicatie naar de klant staat centraal.

Waarover klagen klanten?

Net zoals in 2014 handelen ook in 2015 de ontvankelijke klachten voornamelijk over het persoonlijk actieplan naar werk (30%) en over de opleidingen (22%). De eerste groep kent een stijging van 419 dossiers naar 452 dossiers. De impact van de beperking van de beroepsinschakelingsuitkering in tijd is hierin voelbaar.

Anderzijds dalen, net zoals in 2014, de klachten over opleidingen verder van 381 dossiers naar 329. De focus op een klantvriendelijke en duidelijke communicatie naar de klant werpt verder vruchten af.

De klachten over een matchbare vacature aanbieden (16%) en het matchbaar werkzoekenden dossier (11%) vervolledigen de top vier.

Andere klachten handelen over werkplekieren (7%), ICT, de Servicelijn en Facility (5%) en in beperkte mate over coachen op arbeidsmarktcompetenties en oriënteren, bemiddelingsacties, financiële tegemoetkomingen, loopbaanbegeleiding en ondersteuning bij collectief ontslag.

Op zoek naar oplossingen

De (deels) opgeloste klachten zijn goed voor 81% van de klachten die de dienst op een tekortkoming wijzen.

De tevredenheidsmeting door de Servicelijn onderstreept deze cijfers niet helemaal. 75% van de bevraagde verzoekers was tevreden met de behandeling van de klacht. Voornamelijk de appreciatie van en vraag naar een persoonlijk gesprek met de klant werd benadrukt.

Elke klacht en suggestie verdient een kritisch onderzoek. De behandelaar heeft ook aandacht voor de klantgerichte dienstverlening en doet voorstellen over hoe het ook anders kan. Deze aanbevelingen leiden tot verbeteracties die het klachtenmanagement verder opvolgt.

Positieve reacties

Nog steeds is de VDAB-klantendienst laagdrempelig en toegankelijk voor verzoekers. Dankzij onze communicatie per e-mail, vinden klanten ook gemakkelijk hun weg om te reageren op de antwoordbrief. Op tijd en stond krijgen de klantendiensten ook complimenten:

"Ik ben heel aangenaam verrast met de reactie op mijn klacht. Het is fijn te weten dat vlotte (digitale) dienstverlening voor de VDAB een belangrijk aandachtspunt is!"

Daarenboven wil ik ook graag nog benadrukken dat de algemene dienstverlening mbt tussenkomst in hulpmiddelen voor het uitoefenen van arbeid (aanvraag doen, behandelen van de aanvraag, controle, gesprek, informatieverstrekking, terugbetaling en klachtenbehandeling) zeer vlot verlopen is. Ik heb geen idee over ook een 'complimentendienst' is :), maar een complimentje dat verdienen jullie zeker en vast ook!"

4. Concrete realisaties en voorstellen**DWSE**

Een aanzienlijk aandeel van de klachten dienen verder onderzocht te worden door de afdeling Toezicht en Handhaving binnen het Departement (zie vraag 2 punt uitzendkantoren). Hierover werd overlegd met de afdeling Toezicht en Handhaving om te komen tot een vlotte verwerking van deze klachten. Als resultaat van dit overleg werd een generieke mailbox opgezet bij de dienst toezicht waarnaar de klachten kunnen worden doorgestuurd. Ook zijn er duidelijke afspraken binnen de afdeling over hoe de klachten hierna worden behandeld.

De meeste klachten over aanmoedigingspremies hebben betrekking op de indieningstermijnen (zie vraag 2 punt aanmoedigingspremies). De dienst communiceert al zeer breed over de termijnen en in de brieven krijgen burgers een persoonlijke melding wanneer ze hun recht niet volledig zouden opnemen. In 2015 werd nog een extra inspanning geleverd om bij elke brief de exacte termijn te kunnen opgeven waarbinnen de aanvraag voor het nog niet opgenomen recht moet worden opgestuurd.

Toch blijft het grootste probleem de verwarring over de indieningstermijnen. Zoals vorige jaren wordt ook hier de suggestie gedaan aan de politieke overheid om de termijnen te harmoniseren. Een tweede aandachtspunt voor de politieke overheid betreft de berekening van de maximumduur van de premie. Men heeft recht op één jaar aanmoedigingspremie. Hierbij wordt geen rekening gehouden met het onderbrekingspercentage. Als de burger 1 maand voltijds ouderschapsverlof opneemt, krijgt deze 1 maand de aanmoedigingspremie; als de burger 1 maand 1/5 ouderschapsverlof opneemt, krijgt deze eveneens 1 maand de (lagere) aanmoedigingspremie. Beide tellen uiteindelijk wel als 1 maand bij de berekening van de maximumduur van de premie.

Artikel 4 §2 van het BVR tot instelling van de aanmoedigingspremies in de Vlaamse social-profitsector stelt: 'De aanmoedigingspremie in het kader van het zorgkrediet kan tijdens de beroepsloopbaan gedurende maximum één jaar worden toegekend. Voor het bepalen van de maximumduur van één jaar wordt gerekend vanaf 1 januari 2001.'.

Zoals een burger terecht opmerkt lijkt deze regeling op het eerste gezicht niet volledig logisch is. De nota aan de Vlaamse Regering bij het ontwerp stelde duidelijk dat de bedoeling was om een betere afstemming te krijgen met de federale regeling. De aanmoedigingspremies, met uitzondering van de maatregel voor ondernemingen in moeilijkheden of herstructurering, vormen steeds een aanvulling op de federale uitkeringen. In het Koninklijk besluit van 29 oktober 1997 tot invoering van een recht op ouderschapsverlof in het kader van de onderbreking van de beroepsloopbaan werd wel voorzien in een modulering afgestemd op het onderbrekingspercentage. Artikel 2 van het KB stelt hierover in paragraaf 2 *'Bij een wijziging van opnamevorm moet rekening worden gehouden met het principe dat één maand schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst gelijk is aan twee maanden halftijdse verderzetting van de arbeidsprestaties en gelijk is aan vijf maanden vermindering van de arbeidsprestaties met één vijfde.'* Gezien het de bedoeling was van de Vlaamse Overheid om aan te sluiten op de federale maatregel lijkt het ook logisch om deze modulering in de Vlaamse regelgeving te voorzien.

Verder dienen de aanmoedigingspremies volgens de nota aan de Vlaamse Regering om Vlaamse beleidsprioriteiten te realiseren. Specifiek voor het zorgkrediet gaat dit over het evenwicht tussen arbeid en gezin. De vraag is of met het gebrek aan modulering van de maatregel overeenkomstig het onderbrekingspercentage, een deel van de beleidsdoelstelling niet wordt gemist. Het verdient minstens de aanbeveling om de motivering achter deze keuze te expliciteren. De politieke overheid is immers vrij om te bepalen hoe het zijn beleidsprioriteiten wenst te realiseren. Zoals evenwel aangegeven bij de beleidsklachten over sociale economie is het eenvoudiger om het beleid aan de burger toe te lichten wanneer dit door de politieke overheid grondig werd onderbouwd. In het kader van goed bestuur kunnen we dit dan ook alleen maar aanmoedigen.

ESF

Enkele klachten hebben aanleiding gegeven tot het opzetten van een grondig onderzoek naar de betrokken projecten. Momenteel lopen deze onderzoeken nog, zodat er nog geen definitieve conclusies getrokken kunnen worden.

Syntra

Het blijft voor de afdeling Regie een actiepunt om te werken aan een verdere daling van het aantal doorlooptijden die nodig zijn voor de behandeling van een klacht.

VDAB

Klachten brengen mensen samen

De klachtenbehandelaar onderzoekt bij elke klacht hoe de relatie met onze klant hersteld of versterkt kan worden en hoe de dienstverlening beter kan. Ook onze klanten reiken verbetervoorstellen aan via hun suggesties. Het klachtenmanagement motiveert en volgt deze verbetervoorstellen op. Hieronder een greep uit de verbeteracties.

Heldere communicatie

Wanneer klanten het signaal geven dat een boodschap niet volledig duidelijk is, past VDAB de communicatie aan.

De communicatie op de website over het recht op een loopbaancheque werd uitgebreid en er werden voorbeelden toegevoegd. VDAB nam ook contact op met enkele loopbaancentra om het belang van duidelijke communicatie te benadrukken. Enkele centra deden een geste naar de klant door een gratis sessie aan te bieden.

Ook de communicatie rond de 50+-premie kreeg meer toelichting dankzij een voorbeeld op de website.

De opleidingengids benadrukte de toelatingsvoorwaarden om te kunnen starten in bepaalde opleidingen.

De Servicelijn paste de automatische reply van info@vdab.be aan. De boodschap stelt nu dat de klant een antwoord ontvangt binnen de twee werkdagen (ipv 48 uur) om verwarring tijdens het weekend te vermijden.

De automatische boodschap bij de Servicelijn vermeldt het aantal wachtenden. Zo kan de klant zelf beslissen of hij een vraag stelt via de website of liever terugbelt.

Een luisterend oor

De Servicelijn deed extra aanwervingen om tegemoet te blijven komen aan de vragen van onze klanten. Na de

inwerkperiode van de nieuwe medewerkers, wordt het effect op de wachttijden zichtbaar.

Het online klachtenformulier kreeg een meer prominente plaats op de website. Verder heeft de klant onmiddellijk de keuze om een suggestie of klacht in te dienen.

Verzoekers in begeleiding bij een tenderpartner krijgen enkele weken na de afhandeling van hun klacht een telefoontje van de klachtenbehandelaar. De behandelaar kijkt dan samen met de verzoeker hoe de begeleiding verder loopt. Dit versterkt bij verzoekers het betrokken gevoel.

Aandacht voor de klant

E-coaches herwerkten de interne routing om afspraken bij onverwachte afwezigheid van een bemiddelaar tijdig te verplaatsen, zodat de klant geen onnodige verplaatsing maakt. De coaches versturen ook de e-mails naar de groep in bcc om de privacy van de klant te waarborgen.

IBO-consulenten hebben aandacht voor de gevoelens van de klant door een moeilijke boodschap apart met de klant te bespreken en daarna samen met de werkgever. IBO-diensten garanderen dankzij een telefonische permanentie de bereikbaarheid. Ook is er steeds een bemiddelaar beschikbaar voor dringende vragen, zodat de klant elke dag spontaan kan langskomen.

Een klant uitte haar bezorgdheid over gendergelijkheid bij de voorstelling van klusjesman in de opleidingengids. VDAB gebruikt nu de naam onderhoudsmedewerker.

Een vrijwilliger van het Roze Huis bezoekt regelmatig de website van VDAB en neemt ook deel aan wedstrijden. Ze vindt de vraag naar geslacht niet altijd relevant. VDAB had al aandacht voor het thema en neemt bijvoorbeeld geen M/V meer op in de vacatures op de website. De dienst neemt daarnaast het genderneutraal taalgebruik onder de loep in 2016 en bekijkt waar verbetering mogelijk is.

Een gebruiksvriendelijke website

De vernieuwde jobdatabank zorgde voor reacties, zowel positief als negatief. De dienst luisterde naar de bezorgdheden en suggesties van de klanten en reikte indien mogelijk, een oplossing of een alternatieve zoekwijze aan. Ook wezen klanten VDAB op tekortkomingen die bij de volgende update opnieuw correct werkten:

- Activatie van de booleaanse zoekfuncties
- Implementatie van een extra straal van 40km (zoeken op afstand)
- Afdruk van vacatures op minder pagina's (witruimte)
- Heractivatie van de vacaturelink via automatische matching
- Heractivatie van de knop volgende bij een aanbod over meerdere pagina's.

Klachtenmanagement en klantendiensten

Het klachtenmanagement zette in 2015 in op opvolging en een efficiëntere interne werking. Deze aanpak resulteerde in kortere behandeltermijnen en snellere antwoorden naar klanten.

De klantendiensten houden aandacht voor het persoonlijk contact met de klager. Opnieuw is er een stijging in het aantal contactnames.

Om de laagdrempeligheid van het klachtenonderzoek verder te benadrukken, bogen de klantendiensten zich over de antwoordbrieven. Het doel is om in de antwoordbrieven een heldere en concrete aanpak te hanteren. Eerste stappen werden gezet om de manier van antwoorden anders aan te pakken met het oog op een duidelijke communicatie naar de klant toe. Een project dat verder vorm neemt in 2016 dankzij opleiding, oefening en groeiende ervaring.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Op het niveau van het beleidsdomein WSE werd er een nieuwe klachtenmanager aangesteld.

DWSE

Wat betreft de behandeling van klachten zijn er een aantal nieuwigheden geïntroduceerd. Voor de eerste keer werd er met het kabinet Sociale Economie een werkwijze afgesproken om klachten te behandelen op een vlotte en

efficiënte wijze. Op deze manier kan het kabinet zich concentreren op haar kerntaken terwijl ze weet dat de klachten effectief worden opgevolgd. Naar 2016 zal ook met het kabinet Werk gezocht worden naar een versterkte samenwerking op het vlak van klachtenbehandeling.

Het formulier werd, onder andere naar aanleiding van een klacht, verder verfijnd. Zo ontvangt een burger die een klacht indient via het formulier onmiddellijk de melding dat de klacht is ontvangen. Er is ook mogelijkheid voorzien om meerdere bijlagen toe te voegen bij het formulier. In de gevallen waar dit nodig is zal de burger dus niet hoeven over te schakelen op e-mail of verschillende formulieren hoeven in te dienen om zijn bijlagen te laten bezorgen bij de klachtendienst.

Andere entiteiten

Voor de andere entiteiten is er geen wijziging gebeurd aan de procedure.

6. Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie

DWSE

De gegevens van de klachtenmanager worden wijd verspreid. De 1700-lijn, de diensten van de Vlaamse ombudsman, de kabinetten, het personeel van het Departement worden geïnformeerd over de aanstelling van de klachtenmanager. Op de website staan alle gegevens duidelijk en op verschillende plaatsen aangegeven.

Ook naar externe partners toe wordt gewezen op het bestaan van de klachtendienst. Deze wordt vermeld in de briefwisseling evenals op de website.

Syntra

In het kader van een vlotte bereikbaarheid van de klachtencoördinator kan de cursist terecht op de website van SYNTRA Vlaanderen voor de contactgegevens. De klachtencoördinator geeft de klacht door aan de klachtenbehandelaar van de afdeling Regie SYNTRA Vlaanderen. Ook de SYNTRA verwijzen naar de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij SYNTRA Vlaanderen in hun cursistengids en examenreglement.

De SYNTRA centra behandelen een klacht in eerste lijn. Bij de formulering van hun antwoord aan de cursist geven ze in de brief mee dat de cursist bij ontevredenheid van het antwoord terecht kan bij SYNTRA Vlaanderen, met de contactgegevens erbij.

De overlegmomenten met de klachtencoördinatoren/ombudsmannen binnen het netwerk zorgen mede voor een goede samenwerking waarmee ook een goede doorverwijzing samenhangt.

VDAB

Een verzoeker kan via het online klachtenformulier een klacht indienen bij VDAB. Dit kan ook via 0800 30 700 of via info@vdab.be. De mogelijkheid om klacht in te dienen wordt vermeld en toegelicht in bijvoorbeeld de onthaalbrochure, in het opleidingscontract, tijdens infosessies. Verder lichten medewerkers de mogelijkheden ook mondeling toe. Na het indienen van de klacht, krijgt de verzoeker een ontvangstmelding. Indien gewenst kan de verzoeker daarna de klantendienst rechtstreeks contacteren. Als we kijken naar het klachtenbeeld 2015 (zie vraag 3) blijkt dat de klantendienst van VDAB zeer bereikbaar is.

7. Indicatoren kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

DWSE

De klachtenprocedure en het doorloopschema bestaan al lange tijd binnen het Departement Werk en Sociale Economie. In iedere finale beslissing wordt ook verwezen naar de mogelijkheid om klacht in te dienen bij de

Vlaamse Ombudsman. Op basis van een klacht is gebleken dat in bepaalde documenten onmiddellijk werd verwezen naar de tweedelijnsklachtenbehandeling. Dit wordt in 2016 aangepast.

Daarnaast bestaat er op het niveau van het beleidsdomein een klachtennetwerk WSE. Via het klachtennetwerk wordt de kwaliteit van de klachtenbehandeling bewaakt. In 2015 kwam het klachtennetwerk slechts 1 keer samen. Omwille van de belangrijke uitdagingen naar aanleiding van de interne hervormingen binnen de Vlaamse Overheid en de externe hervormingen naar aanleiding van de 6^{de} staatshervorming was hiertoe geen gelegenheid. In 2016 zal de nieuwe klachtenmanager opnieuw het klachtennetwerk 3 à 4 keer per jaar samenroepen in overeenstemming met de gemaakte afspraken.

ESF

De klachtenbehandelaar van ESF is bekend binnen de organisatie en er is een doorloopschema aanwezig. Ook het management hecht groot belang aan de klachtenprocedure en ondersteunt de klachtenbehandelaar met relevante feedback over alle in de klachten aangehaalde aspecten.

Bij de finale beslissing van de klachtendienst wordt ook verwezen naar de Vlaamse ombudsdienst en eventuele bezwaarmogelijkheden.

Syntra

De klachtenbehandelaar is bekend binnen de organisatie. Binnen het procesmanagement wordt aan een doorlopfiche klachtenbehandeling gewerkt.

De afdeling Regie verwijst in haar afsluitende reactie naar de cursist altijd naar de beroepsmogelijkheid bij de Raad van bestuur van SYNTRA Vlaanderen. Vanuit de Raad van bestuur wordt er na behandeling van de klacht een schrijven opgesteld met daarin de beslissing van de Raad van bestuur en een verwijzing naar de procedure bij de Raad van State en Vlaamse Ombudsdienst ingeval de cursist niet tevreden zou zijn met de door de Raad van bestuur genomen beslissing.

Vele klachten komen binnen via de website. Op de website wordt ook als tweedelijnsklachtenbehandelaar doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst. Bij de opmaak van een doorloopschema wordt de behandeling door de Vlaamse Ombudsdienst samen met de rechtscollages mee opgenomen.

Bij de behandeling van een klacht is er mogelijkheid tot vaststellingen ter plaatse, examens kunnen bijgewoond worden, er kunnen gesprekken worden georganiseerd met de betrokkenen en er wordt altijd een duidelijke en neutrale taal gehanteerd.

VDAB

De klachtenbehandelaar is bekend binnen de organisatie en een doorloopschema is aanwezig. Bij de finale beslissing van de klachtendienst wordt ook verwezen naar de Vlaamse ombudsdienst en eventuele bezwaarmogelijkheden.

Voor de kwaliteit van het onderzoek kunnen ter plaatse vaststellingen worden gedaan, burgers en personeelsleden kunnen worden uitgenodigd voor een gesprek en er wordt bijzondere aandacht besteed aan eenvoudig en begrijpelijk taalgebruik in de beslissingen.

8. Indicatoren kwaliteitsstandaard kwaliteitsmanagement

Voor dit punt wordt gebruik gemaakt van de vragenlijst die door de diensten van Vlaamse Ombudsman ter beschikking worden gesteld.

DWSE

- Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken: ja
- Maakt de kwaliteitsmanager deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of is er een duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement: ja
- Is er een mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister: ja
- Wordt er deelgenomen aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers: ja

Syntra

- Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken: nee

Er is geen specifieke functiebeschrijving voorhanden. De onafhankelijkheid van de klachtenbehandelaars/coördinator werd tot op vandaag nooit in vraag gesteld.

- Welke inspanningen worden geleverd voor de professionalisering van de klachtenbehandeling?

De klachtenbehandeling wordt meer en meer professioneel. Getuige daarvan de toename van het aantal complexe klachten, de stabilisering van de doorlooptijd, het aantal personeelsleden (2 + klachtencoördinator + decretaal verankerde Commissie Klachten Raad van bestuur). Door de vergaderingen van de klachtenbehandelaars/coördinatoren Regie/ Syntra netwerk ontstaat ook een kennisnetwerk gericht op verbetering van de gezamenlijke werking.

- Maakt de kwaliteitsmanager deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of is er een duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement: ja

Zoals eerder vermeld wordt binnen het procesmanagement aan een doorlooppiche gewerkt.

- Is er een mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister: ja

Er wordt zowel gerapporteerd aan de directieraad als aan de raad van bestuur van Syntra Vlaanderen.

- Welke inspanningen worden geleverd voor verbeteracties in klachtenrapport:

De afdeling Regie wil, ondanks de toegenomen complexiteit van de dossiers toch trachten de doorlooptijd van de klachten te verminderen. De Commissie Klachten van de raad van bestuur evalueert jaarlijks de besproken dossiers en de gedane aanbevelingen evalueren.

- Is er bij aanwezigheid beleidsaspect een analysetraject en conclusie in klachtenrapport: neen.
- Vindt er een periodieke bespreking plaats van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars: ja.
- Wordt er deelgenomen aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers: ja.

VDAB

- Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken: Ja.
- Welke inspanningen worden geleverd voor de professionalisering van de klachtenbehandeling?

Kennisdeling vindt plaats tijdens opleidingen voor nieuwe en meer ervaren behandelaars. Verder worden overlegmomenten tussen de klantendiensten geagendeerd. De klantendiensten rapporteren aan de leidinggevenden. De centrale klantendienst fungeert als helpdesk bij vragen en voert steekproeven uit op de

kwaliteit van het klachtenonderzoek, het klachtendossier en de antwoordbrief. Tweemaal per jaar vindt de tevredenheidsmeting door de Servicelijn plaats en aandacht voor de kwaliteit van de antwoordbrieven blijft op de agenda staan.

- Maakt de kwaliteitsmanager deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of is er een duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement: Samenwerking met dienst kwaliteit inzake onderzoek kwaliteit antwoordbrieven. Ja.

- Is er een mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister: Ja.

- Welke inspanningen worden geleverd voor verbeteracties in klachtenrapport: Elke verbeteractie wordt door de centrale klantendienst opgevolgd. Hierover wordt gerapporteerd. Zie 4. Concrete realisaties en voorstellen.

- Is er bij aanwezigheid beleidsaspect een analysetraject en conclusie in klachtenrapport: Ja.

- Vindt er een periodieke bespreking plaats van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars: Ja.

- Wordt er deelgenomen aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers: Ja.

9. Conclusie klachtenmanager

De twee lelijke eendjes

Doorheen de jaren hoedt het beleidsdomein WSE twee lelijke eendjes. Deze twee dossiers worden met bijzondere aandacht behandeld. Ze hebben immers het potentieel om iets moois te zijn, maar realiseren het niet. Het ene lelijke eendje zijn de aanmoedigingspremies, het andere de klachtenwerking binnen Syntra. Jaar na jaar worden deze punten vermeld in de klachtenrapporten in de hoop dat ze eindelijk met de nodige aandacht worden opgenomen.

Het eerste eendje, Syntra, had heel wat moeite om door de complexiteit van zijn netwerk een transparante klachtenverwerking op te zetten. Twee jaar geleden begon de klachtenbehandeling binnen Syntra evenwel aan een ware metamorfose. Nu blijkt dat de geleverde inspanningen een duidelijk positief resultaat te hebben bereikt. De klachtenbehandeling is gestroomlijnd. De rapportage erover is duidelijk. De klachtenwerking biedt dus alle mogelijkheden om de dienstverlening nog beter af te stemmen op de noden van de burger. Het lelijke eendje heeft zich ontpopt tot een ware zwaan.

Het andere lelijke eendje blijft de aanmoedigingspremie. Ondanks de continue oproep om de termijnen te harmoniseren en te motiveren is dit spijtig genoeg nog niet gebeurd. Ook in deze conclusie wensen we een oproep te doen aan de politieke overheid om de nodige aandacht te besteden aan de aanmoedigingspremie opdat ook hier de nodige stappen vooruit zouden kunnen worden gezet.

ⁱ Departement Werk en Sociale Economie; omwille van de overschakeling naar een nieuw registratiesysteem is een deel van de gegevens manueel gereconstrueerd. Ondanks de nodige voorzorg is het mogelijk dat de kwaliteit van de registratie hierdoor voor 2015 iets minder is dan voorgaande jaren (voor een aantal klachten beperkte gegevens).

ⁱⁱ ESF-Agentschap Vlaanderen vzw

ⁱⁱⁱ Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming – Syntra Vlaanderen

^{iv} Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

^v Dit totaal omvat 1505 ontvankelijke klachten, 82 suggesties, 8 klachten opgelost bij melding en 123 niet ontvankelijke klachten.

^{vi} Deze cijfers betreffen enkel de 1505 ontvankelijke klachten, voor onontvankelijke klachten zijn de gegevens niet beschikbaar.

^{vii} Elke klacht kan onder verschillende categorieën vallen.

^{viii} Elke klacht kan onder verschillende categorieën vallen.

Vragenlijst voor het verslag 2015 over uw klachtenmanagement

Entiteiten:

Syntra Antwerpen en Vlaams Brabant (SAB)

Syntra Brussel (SBR)

Syntra Limburg (SLI)

Syntra Midden Vlaanderen (SMVL)

Syntra West (SWE)

1. Cijfergegevens

	SAB	SBR	SLI	SMVL	SWE	Totaal
Totaal aantal klachten:	95	19	68	48	118	348

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzend-datum van uw antwoord	0-45 dagen:	95	17	47	47	118	324
	meer dan 45 dagen:		2	21	1		24
	gemiddelde:	10		25	9	6	

Aantal onontvankelijke klachten:	11	0	2	5	0	18
---	----	---	---	---	---	-----------

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:						
	Meer dan een jaar voor indiening:			1			
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	1					
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:						
	Kennelijk ongegrond:						
	Geen belang:	1			4		
	Anoniem:				1		
	Beleid en regelgeving:	9					
	Geen Vlaamse overheid:			1			
	Interne personeels-aangelegenheden:						
	Ingetrokken / privacy geen toestemming / gevraagde info niet ontvangen						
	SAB niet bevoegd						
	SBR niet bevoegd						
	SLI niet bevoegd						
	SMVL niet bevoegd						
	SWE niet bevoegd						

	SAB	SBR	SLI	SMVL	SWE	Totaal
Aantal ontvankelijke klachten:	84	19	66	43	118	330

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	51	7	36	8	118	220
	deels gegrond:	1	4	10	1		16
	ongegrond:	32	8	20	34		94
	geen oordeel						

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	48	10	40	9	98	205
	deels opgelost:	1	1	4		20	26
	onopgelost:	3		2			5

De gegronde en deels gegronde klachten worden hieronder verdeeld volgens de ombudsnormen:

Ombudsnorm	Aantal					
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing:	10	5	26		6	47
De burger voelt zich onheus bejegend:	17	1	4	3		25
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend:	20	1	10	2	5	38
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft:	4	4	3			11
De burger klaagt over de bereikbaarheid:	0			1		1
Andere:	1		3	3	107	114

2. Inhoud van de klachten

Syntra Antwerpen en Vlaams Brabant

Inhoudelijke categorie	Ongegrond	Gegron	Deels gegrond	Opgelost	Niet/deels opgelost
Kerndomeinen					
subjectieve/oneerlijke beoordeling: 3					
annuleringsproblemen: 7					
verplaatsingen: 8					
attesten laattijdig: 5					
onduidelijkheid/disputen examens en vrijstellingen: 9					

andere locatie (te ver) : 1					
verplaatsing lesmomenten : 2					
Totaal 35					

Syntra Brussel

Inhoudelijke categorie	Ongegrond	Geground	Deels gegrond	Opgelost	Niet/deels opgelostl
Kerndomeinen : Klachten vanwege cursisten					
Resultaten	2	2		4	
Annulatie cursus en terugbetaling		2		2	
Klacht over docent		1	4	4	1
Prijs opleiding	1			1	
Toelating cursus	1			1	
Foute startdatum cursus		1		1	
Betaling factuur na stopzetting	2			2	
Onvoldoende info	1			1	
Totaal 17 :	7	6	4	16	1

Inhoudelijke categorie	Ongegrond	Geground	Deels gegrond	Opgelost	Niet opgelostl
Kerndomeinen : Klachten vanwege docenten					
Geen nieuwe lesopdracht	1			1	
Totaal 1 :	1			1	

Syntra Limburg

De klachten kunnen onderverdeeld worden in de volgende categorieën:

- Opleiding: Examens en examenresultaten
- Opleiding: communicatie ivm de opleiding
- Opleiding: inhoud van de opleiding
- Docent: probleem met de docent
- Docent: curriculum niet gerespecteerd
- Docent: onheus behandeld
- Boekhouding (inschrijvingsgeld/opleidingscheques)

- Logistiek
- Andere cursisten

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;

Categorie	Gegronde	Deels gegronde	Ongegronde
Examens en examenresultaten	3	1	4
Communicatie ivm opleiding	9	4	7
Inhoud opleiding	10	2	2
Probleem met docent	3	3	2
Curriculum niet gerespecteerd	1		
Onheus behandeld	1		1
Boekhouding	5		1
Logistiek	3		1
Andere cursisten	1		2

- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;

Categorie	Opgelost	Deels opgelost	onopgelost
Examens en examenresultaten	3		
Communicatie ivm opleiding	9		
Inhoud opleiding	8	1	1
Probleem met docent	3		
Curriculum niet gerespecteerd	1		
Onheus behandeld	1		
Boekhouding	5		
Logistiek	2	1	
Andere cursisten	1		

- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Categorie	Niet akkoord prestatie	Onheus bejegend	Info ontoereikend	Te lang uitblijven prestatie	Bereikbaarheid	Andere
Examens en examenresultaten	4					
Communicatie ivm opleiding	3	2	7	1		
Inhoud opleiding	10		2			
Probleem met docent	5	1				
Curriculum niet gerespecteerd	1					
Onheus behandeld		1				
Boekhouding	2		1	2		
Logistiek	1					2

Andere cursisten

1

Syntra Midden Vlaanderen

Overzicht van onze klachtencategorieën	Aantal
Administratie: informeren, inschrijven, factureren	10
Inhoud cursus, curriculum, stages	4
Docent - gedrag, mededelingen, handelingen	12
Omkadering: didactisch, praktisch, veiligheid	4
Examens en (instap)toetsen: organisatorisch	10
Klachten n.a.v. verplaatsen vervolgjaren	3

Hierna volgt per categorie:

- Tabel 2 : het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- Tabel 3 : het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- Tabel 4 : het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Tabel 2 :

Klachtencategorieën per mate van gegrondheid	Aantal
1-Administratie: informeren, inschrijven, factureren	10
Deels gegrond	3
Ongegrond	7
2-Inhoud cursus, curriculum, stages	4
Deels gegrond	2
Gegrond	1
Ongegrond	1
3-Docent: gedrag, mededelingen, handelingen,...	12
Deels gegrond	2
Ongegrond	10
4-Omkadering: didactisch, praktisch, veiligheid	4
Ongegrond	4
5-Examens en (instap)toetsen: verloop, resultaten,...	10
Deels gegrond	1
Ongegrond	9
6-Opstart/stopzetting opleiding	3
Ongegrond	3
Eindtotaal	43

Tabel 3:

Klachtencategorieën per mate van oplossing	Aantal
1-Administratie: informeren, inschrijven, factureren	10
Opgelost	10
Deels gegrond	3
Ongegrond	7
2-Inhoud cursus, curriculum, stages	4
Opgelost	4
Deels gegrond	2
Gegrond	1

Ongegrond	1
3-Docent: gedrag, mededelingen, handelingen,...	12
Deels opgelost	3
Ongegrond	3
Opgelost	9
Deels gegrond	2
Ongegrond	7
4-Omkadering: didactisch, praktisch, veiligheid	4
Opgelost	4
Ongegrond	4
5-Examens en (instap)toetsen: verloop, resultaten,...	10
Deels opgelost	1
Ongegrond	1
Opgelost	9
Deels gegrond	1
Ongegrond	8
6-Efficiëntiecomité opstart/stopzetting opleiding	3
Opgelost	3
Ongegrond	3
Eindtotaal	43

Tabel 4:

Klachtencategorieën per toegepaste ombudsnorm	Aantal
1-Administratie: informeren, inschrijven, factureren	3
Onheuse bejegening	1
Deels gegrond	1
Ontoereikende informatieverstrekking	1
Deels gegrond	1
Onvoldoende bereikbaarheid	1
Deels gegrond	1
2-Inhoud cursus, curriculum, stages	3
Andere	2
Deels gegrond	1
Gegrond	1
Onheuse bejegening	1
Deels gegrond	1
3-Docent: gedrag, mededelingen, handelingen,...	2
Andere	1
Deels gegrond	1
Onheuse bejegening	1
Deels gegrond	1
5-Examens en (instap)toetsen: verloop, resultaten,...	1
Ontoereikende informatieverstrekking	1
Deels gegrond	1
Eindtotaal	9

Syntra West

Inhoudelijke categorie	Ongegrond	Gegron	Deels gegrond	Opgelost	Niet/deels opgelostl
Kerndomeinen : Cursisten					
Diploma/examenuitslag: 6					
Infovertrekking/communicatie: 5					
Leerproces algemeen: 40					
Didactisch materiaal: 5					
Milieu-Veiligheid: 3					
Opleiding algemeen: 15					
Organisatie: 4					
Andere: 7					
Totaal 85					

Inhoudelijke categorie	Ongegrond	Gegron	Deels gegrond	Opgelost	Niet/deels opgelostl
Kerndomeinen : Docenten					
Pedagogische benadering: 13					
Inhoud/vorderingen van de lessen: 5					
Bekwaamheid algemeen: 10					
Laattijdigheid/stiptheid docent: 5					
Totaal 33					

3. Klachtenbeeld 2015

Klachtenbeeld Syntra Antwerpen en Vlaams Brabant

Er is binnen Syntra AB een nieuwe ombudsvrouw aangesteld, ten gevolge van de pensionering van de vroegere ombudsman.

De daling in aantal klachten laat zich op 3 niveaus verklaren:

1. Onze vernieuwde organisatiestructuur/organigram werpt vruchten af; doorstroom en behandeling van klachten is geoptimaliseerd
2. In het kader van punt 1 worden 1^e-lijnsklachten anders opgenomen in ons kwaliteitsgebeuren;

ze worden niet persé op niveau ombuds behandeld/afgehandeld

3. We hebben in 2014-2015 een doorgedreven docentenopvolging gedaan. De sectorconsulenten en docentencoaches hebben gewerkt aan een systeem om de kwaliteit van de docenten te verhogen; dit heeft geresulteerd in bijsturing/aanwerving van nieuwe docenten/stopzetting van samenwerkingen en dus op het gebied van klachten over docenten naar een lager aantal

Klachtenbeeld Syntra Limburg

Het aantal klachten in 2015 (68 klachten) bleef op hetzelfde peil als in 2014 (69 klachten). Wel merken we een verschuiving in de klachtencategorieën.

In 2015 constateerden we een daling wat betreft de klachten in de categorieën “communicatie ivm opleiding” en “boekhouding”. Dit ligt in de lijn van de verwachtingen omdat er veel energie en tijd gestoken werd in het wegwerken van de kinderziekten die het nieuwe datasysteem (geïmplementeerd in 2014) vertoonde. Zo werden dit jaar bijvoorbeeld de mailings naar de cursisten aangepast en herbekeken. Hoewel de invoering van het nieuwe datasysteem moeizamer verlopen is dan geanticipeerd en er nog verdere optimalisatie vereist is, hebben de aanpassingen van het afgelopen jaar reeds hun vruchten afgeworpen. De ingediende klachten, betroffen voornamelijk het inschrijvingsgeld en foutieve of onduidelijke informatie over toelatingsvoorwaarden, getuigschriften en beschikbare vrije plaatsen in een opleiding. De boekhoudkundige klachten hielden allemaal verband met de vraag om terugbetaling van het inschrijvingsgeld. De behandelingstermijn van deze boekhoudkundige klachten was steeds zeer kort.

Daarnaast is er ook een daling merkbaar in de klachtencategorie “examens en examenresultaten” (11 gegronde klachten in 2014 - 3 gegronde klachten in 2015). Het aantal ongegronde klachten in deze categorie bleef stabiel. Omwille van de complexiteit van deze materie, neemt de behandeling van deze klachten meer tijd in beslag.

We merken het afgelopen jaar echter een verschuiving naar de klachten in de categorie “de inhoud van de opleiding” (5 gegronde klachten in 2014 - 10 gegronde klachten in 2015). Dit lijkt er op te wijzen dat de cursisten niet wachten tot na hun examens om aan de alarmbel te trekken maar meer en meer al tijdens de opleiding aangeven dat ze ontevreden zijn. Dit kunnen we ook besluiten uit de lichte stijging van de klachten over docenten. De klachten handelen voornamelijk over het niet overeenstemmen van de lesinhoud met de informatie vermeld op de website. Ook de lesinhoud gegeven door de docenten voldeed volgens sommige cursisten niet waardoor ze het idee hadden dat ze niet de nodige competenties verwierven tijdens de opleiding.

Voor het derde jaar op rij bleven de klachten over de logistiek eerder beperkt. Er was één officiële klacht in verband met een levering en 2 klachten in verband met het onderhoud van de lokalen.

Tenslotte was er opnieuw slechts één klacht over een opleiding waarbij het curriculum niet gerespecteerd werd. In dit geval werd er door de docent op het einde van de cursus geen examen afgenomen, zoals voorzien was in het curriculum.

Klachtenbeeld Syntra Midden Vlaanderen

Het aantal ontvankelijke klachten is merkkelijk gedaald tegenover vorig kalenderjaar: 43 tegenover 57. Dit is een daling met ongeveer 25 %.

Waar we vorig jaar nog 11 klachten hebben ontvangen m.b.t. het verplaatsen van een vervolgjaar (= 2de of 3de jaar van een bepaalde opleiding) naar een andere campus/SYNTRA, zijn hierover dit jaar maar 3 klachten binnengekomen. Er is dit jaar duidelijk werk gemaakt van een duidelijkere communicatie m.b.t. de organisatie van vervolgjaren.

Klachtenbeeld Syntra West

Klachten komen via diverse kanalen in de klachtenregistratietool terecht en krijgen alle de nodige opvolging. De klachten zijn in de meeste gevallen gerelateerd aan de kwaliteit van de docent waarbij de pedagogische

competenties een grote rol spelen. Hieraan nauw gerelateerd is het leerproces in het algemeen. In bijna alle gevallen werd een oplossing gevonden: docenten worden verder opgevolgd of krijgen ondersteuning of volgen bijscholing. Bepaalde klachten vragen nog verdere opvolging en werden nog niet definitief afgesloten. Met sommigen werd de samenwerking stopgezet.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Syntra Antwerpen en Vlaams Brabant

De klachten worden structureel opgenomen in het kwaliteitsgebeuren, ook over de campussen heen; streven naar preventieve maatregelen.

Syntra Brussel

In 2015 realiseerde Syntra Brussel:

- pilootproject voor herinvulling van de taken mbt het begeleiden van de cursist en verderzetting
- Interne opleiding maatwerk (softwaretoepassingen)
- digitaal platform met info over lesroosterwijzigingen, educatief verlof, cursistenbrochure

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Docentenwerking: evaluatie van docenten via lesobservaties en rapportage vanaf 2016

Syntra Limburg

Op basis van enkele klachten zijn er een aantal zeer concrete veranderingen doorgevoerd:

In de opleiding "Basis elektriciteit" dienden de cursisten als examen een computertest af te leggen. Bij het afleggen van het examen bleken er echter onderdelen aan bod te komen die niet behandeld werden in de les. De vragen van deze computertest worden namelijk niet door de docent zelf opgesteld maar worden centraal bij SYNTRA Vlaanderen vastgelegd en gelden voor al de SYNTRA-koepels. Naar aanleiding van deze klacht werd er een voorstel tot wijziging van de examenvragen geformuleerd naar SYNTRA Vlaanderen toe.

Ook dit jaar werken we verder aan de kwaliteit van het lesgeven en de lesgevers. We investeren veel tijd en energie in lesbezoeken en begeleiding van docenten. We zoeken steeds vakmensen die hun kennis willen doorgeven aan onze cursisten maar we waken er ook streng over dat ze de lessen op een zinvolle constructieve manier invullen. Zeker in het geval van een klacht vinden er extra gesprekken en extra begeleiding plaats. De bijsturing van de docenten had echter niet altijd het gewenste resultaat. Vandaar dat we genoodzaakt waren om in enkele gevallen uiteindelijk te beslissen om de samenwerking met de lesgever stop te zetten.

Vanuit de opleiding "Aannemer schilderwerken" kaartten de cursisten het probleem aan dat ze heel laattijdig de cursus "Veiligheid" ontvingen. Bijgevolg kregen ze slechts enkele dagen de tijd om de cursus van enkele honderden bladzijden in te studeren. Naar aanleiding van deze klacht werd het examen opnieuw ingepland op een latere datum. Ook bij het inplannen van de cursus "Veiligheid" in de volgende jaren, zal er rekening mee gehouden worden dat er steeds voldoende tijd voorzien wordt tussen de lessen en het examen.

Een cursiste van de opleiding "Begraafenisondernemer" was het oneens met de puntenverdeling zoals deze op het rapport vermeld werd. Er werd namelijk geen melding gemaakt van de punten die ze behaald had voor het eindwerk. Door een discrepantie in ons systeem konden we behaalde punten van het eindwerk echter niet op een correcte manier registreren. In samenspraak met SYNTRA Vlaanderen werd het oorspronkelijke puntenattest aangepast zodat ook de punten van het eindwerk duidelijk vermeld werden. Naar de toekomst toe zullen de nodige aanpassingen gedaan worden.

Tenslotte werd er ook een klacht behandeld in verband met een cursus “Spaans niveau 3”. Deze cursus kon helaas niet opstarten omwille van onvoldoende inschrijvingen. De cursist had in het verleden “Spaans niveau 2” gevolgd en voelde zich in de steek gelaten omdat hij zijn opleiding niet kon verder zetten. Om echter de instroom van cursisten te vergroten naar volgende cursusjaren toe, werd er overgegaan tot een hernieuwing van het aanbod van de talen. Zo zal er nu enkel een basisniveau en een gevorderd niveau georganiseerd worden waardoor de versnippering van de vroegere taalcursussen tegen gegaan wordt. Naast de algemene cursussen, zullen er ook enkele zeer specifieke workshops georganiseerd worden zodat elk aspect van het professioneel taalgebruik aan bod komt.

Syntra Midden Vlaanderen

Concrete realisaties in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling :

- Invoering en voorstelling nieuw klachtenregistratiesysteem
- Opmaken van een WIKI rond de klachtenbehandeling
- Nieuwe afspraken rond het doorverwijzen van cursisten naar andere campussen en naar andere SYNTRA's
- Verduidelijken van het “vertrouwelijk” behandelen van een klacht ten opzichte van de betrokken docent

Concrete verbeteringen die zijn ingepland op basis van de behandelde klachten :

- Nieuwe interne afspraken rond het meedelen van punten van cursisten
- Vernieuwing motivatieformulier bij examenuitslagen

Syntra West

Aanwerving van een docentencoach die instaat voor didactische begeleiding van docenten en voor de organisatie van opleidingen voor docenten.

De selectieprocedure voor docenten wordt herzien en verbeterd.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2014 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2015 met klachtenbehandeling begonnen is.

6. Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie

Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure?

A - Hoe wordt er gezorgd voor de bekend- en toegankelijkheid van de klachtenbehandelaar (bv. zijn de gegevens makkelijk terug te vinden op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700, ...)?

Syntra AB

Via onze website, op intropagina, doorklikken vanuit de knop “klantencentrum”; klachtenbehandelaar wordt daar met naam (+foto) getoond

Syntra Brussel

Dit gebeurt door:

- terbeschikkingstelling van het klachtenformulier aan de onthaalbalie
- plan 2015: aanstelling ombudsman van wie de coördinaten terugvindbaar zullen zijn op de website en de andere communicatiemiddelen: in 2015 is dit wegens directiewissel en nieuwe structuur nog blijven liggen. De naam van de klachtencoördinator staat wel in de onthaalbrochure.

Syntra Limburg

Op de website van SYNTRA Limburg wordt er melding gemaakt van “klachten” en is er ook een online invulformulier beschikbaar voor het noteren van een klacht. De cursisten kunnen deze info ook ten allen tijde terug vinden in de cursistengids. Deze is sinds vorig jaar online terug te vinden op onze website. Tijdens de eerste lesdag wordt de link naar deze webpagina aan de cursisten bezorgd. In de cursistengids staat duidelijk de

klachtenprocedure en de contactpersonen vermeld. Tenslotte is de naam van de ombudsman/vrouw terug te vinden op de website van SYNTRA Vlaanderen. Ook bij het melden van de klacht aan de balie van de campus zelf wordt er steeds doorverwezen naar het klachtenformulier via de website of indien gewenst de ombudsvrouw.

Syntra Midden Vlaanderen

Zowel de gegevens van de klachtencoördinator als de klachtenprocedure zijn beschikbaar op de website, de onthaalbrochure en de onthaalfiche voor onze cursisten.

Syntra West

Enkel via de site van Syntra Vlaanderen.

Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure?

B- Wijst de organisatie op het bestaan van interne klachten- of klantendienst en hoe (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling):

Syntra AB

Ja, via website – klantencentrum.

Syntra Brussel:

Info over klachtenprocedure werd in de cursistenbrochure opgenomen dat nu ook op het digitaal platform voor iedere cursist ter beschikking wordt gesteld?

Syntra Limburg

Ja, De verwijzing naar de interne klachten- of klantendienst gebeurt via de cursistengids. Deze is zoals bovenvermeld terug te vinden op onze website

Syntra Midden Vlaanderen

ja, via de website, onthaalbrochure, onthaalfiche en briefwisseling.

Syntra West: Nee

Realistisch aantal klachten in functie van de context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling)?

Syntra AB

Syntra Brussel: Ja

Syntra Limburg

Syntra Midden Vlaanderen: Ja, gezien de metingen uit het verleden.

Syntra West

7. Indicatoren kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig?

Syntra AB: De klachtenbehandelaar is bekend, een doorloopschema aanwezig.

Syntra Brussel: De klachtenbehandelaar is bekend, een doorloopschema aanwezig (maar nog consensus vereist)

Syntra Limburg: De klachtenbehandelaar is bekend, een doorloopschema aanwezig.

Syntra Midden Vlaanderen: De klachtenbehandelaar is bekend, een doorloopschema aanwezig.

Syntra West: De klachtenbehandelaar is bekend, een doorloopschema aanwezig.

Verwijzing naar de Vlaamse ombudsdienst en eventuele bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten?

Syntra AB: Ja. Indien de klacht niet tot een bevredigend einde komt, wordt deze mogelijkheid duidelijk medegedeeld

Syntra Brussel: Nee

Syntra Limburg

Bij klachten die door SYNTRA Limburg afgehandeld worden maar waarbij intern geen beroep meer mogelijk is binnen de koepel, wordt er verwezen naar de verdere beroepsprocedures via SYNTRA Vlaanderen.

Syntra Midden Vlaanderen

Ja. Beroepsmogelijkheid bij SYNTRA Vlaanderen.

Syntra West: Ja

Welke inspanningen worden er geleverd om te zorgen voor een zorgvuldig eerstelijnsklachtantwoord?

Syntra AB

Ja, de drie stappen worden effectief genomen.

Syntra Brussel

De volgende inspanningen werden geleverd:

- taalbeleid 2014 zorgde voor een duidelijk taalgebruik;
- wekelijkse besprekingen tijdens temavergaderingen;
- halfjaarlijkse cursistentevredenheidsenquête.

Syntra Limburg

De klacht wordt door de klachtencoördinator na ontvangst onmiddellijk doorverwezen naar de verantwoordelijke klachtenbehandelaar. Deze zal na kennisname van de klacht, contact opnemen met de betrokkenen. Al de verdere communicatie in verband met de klachtenbehandeling en de genomen beslissing wordt verzorgd door de klachtenbehandelaar. Zodanig dat het eerstelijnsklachtantwoord zo efficiënt mogelijk tot stand komt.

Syntra Midden Vlaanderen

Personeel wordt geregeld geïnformeerd over de klachtenprocedure.

Syntra West**8. Indicatoren kwaliteitsstandaard kwaliteitsmanagement**

Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken?

Syntra AB: Ja

Syntra Brussel: De taken worden verdeeld over verschillende functies.

Syntra Limburg: Nee**Syntra Midden Vlaanderen: Ja**

Binnen SYNTRA Midden-Vlaanderen is er geen ombudsman, enkel een klachtencoördinator en een beperkt aantal klachtenbehandelaars. De taken van de klachtencoördinator worden beschreven binnen de functie kwaliteitscoördinator. De functie klachtencoördinator zit m.a.w. geïntegreerd in de functie kwaliteitscoördinator. De kwaliteitscoördinator ressorteert onder de directeur kwaliteitsbeleid. De verantwoordelijke voor de behandeling van klachten is de campuscoördinator (staat zo ook in diens functiebeschrijving). De campuscoördinator ressorteert onder de directeur kwaliteitsbeleid voor wat betreft de klachten. Binnen de functiebeschrijvingen zijn er ook competenties opgenomen.

Syntra West: Nee

Welke inspanningen worden geleverd voor de professionalisering van de klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging)?

Syntra Brussel

Er gebeuren cursistenbevragingen en wekelijkse besprekingen tijdens teamvergadering.

Syntra Limburg

Twee maal per jaar wordt er in de kantoren van SYNTRA Vlaanderen een vergadering gehouden waaraan de klachtenverantwoordelijken van de verschillende SYNTRA-koepels deelnemen. De klachtenprocedures worden besproken en problemen of aandachtspunten worden nauwer bekeken zodat het klachtenmanagement zo optimaal mogelijk kan verlopen. Daarnaast worden er op regelmatige basis klantenbevragingen uitgevoerd.

Syntra Midden Vlaanderen

Er worden intervisiemomenten georganiseerd die o.a. als doel hebben om de klachtenbehandeling te professionaliseren.

Syntra West

Tevredenheidsbevragingen van klanten en docenten

Maakt de kwaliteitsmanager deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of is er een duidelijke

inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement?**Syntra AB:****Syntra Brussel:** Ja**Syntra Limburg:** Nee**Syntra Midden Vlaanderen:** Ja, zie uitleg onder eerste punt van rubriek 8**Syntra West:** JaIs er een mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister?**Syntra AB:** Ja**Syntra Brussel:** Ja**Syntra Limburg:** Nee**Syntra Midden Vlaanderen:** Ja, op directieniveau.**Syntra West:** NeeWelke inspanningen worden geleverd voor verbeteracties in klachtenrapport?**Syntra AB****Syntra Brussel**

De continuïteit en verbeteracties worden verder opgenomen in de werking zodat de procedures en werkmethoden worden verbeterd.

Syntra Limburg

Naar aanleiding van de verschillende klachten werden er extra verbeteracties gepland zoals hoger reeds vermeld werd. Zo blijven we de nadruk leggen op een goede controle op de kwaliteit van het lesgeven en de kwaliteit van de cursussen. De praktische bemerkingen in verband met punten, examenvragen,... (zie hoger) werden zo snel mogelijk gecorrigeerd zodat dit ook voor de toekomstige cursussen in orde is.

Syntra Midden Vlaanderen

De klachteninventaris, inclusief de mogelijke verbeteracties, is structureel opgenomen in het administratief softwarepakket.

Syntra WestIs er bij aanwezigheid beleidsaspect een analysetraject en conclusie in klachtenrapport?**Syntra AB****Syntra Brussel:** Zie hierboven**Syntra Limburg****Syntra Midden Vlaanderen****Syntra West:** JaVindt er een periodieke bespreking plaats van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars?**Syntra AB:** Ja**Syntra Brussel:** Ja. Dit wordt mee opgenomen in de agenda van het managementteam .**Syntra Limburg:** Niet van toepassing**Syntra Midden Vlaanderen:** Ja, op het klachtenoverleg van SYNTRA Vlaanderen.**Syntra West:** NeeWordt er deelgenomen aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers?**Syntra AB:****Syntra Brussel:** Nee**Syntra Limburg:** Ja**Syntra Midden Vlaanderen:** Ja

Dit jaar was de klachtencoördinator van SYNTRA Midden-Vlaanderen aanwezig tijdens de opleidingsdag van 27/10/2015 – Omgaan met klachten bij VRT, Bpost en de Vlaamse infolijn.

In het verleden heeft onze klachtencoördinator nog deelgenomen aan andere opleidingsmomenten.

Syntra West: Nee

Economie, Wetenschap en Innovatie

59 klachten

Klachtenrapport Beleidsdomein EWI

aan de Ombudsman van de Vlaamse overheid

2015

Klachtenrapport in het kader van het Klachtendecreet 2001 en de decreetwijziging van 17 juni 2011.

Inhoud

Inleidende samenvatting

1. Organigram Beleidsdomein EWI
2. Evolutie in klachten in het beleidsdomein EWI
3. Cijfergegevens klachten beleidsdomein EWI
4. Inhoudelijke analyse
5. Bijlagen

Bijlage 1: Lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

Bijlage 2: EWI - Leidraad klachtenmanagement

Bijlage 3: EWI - Checklist voor het behandelen van klachten

Bijlage 4: Klachtenprocedure in de kennisbibliotheek van het departement EWI.

Inleidende samenvatting

In 2015 waren er in het beleidsdomein EWI 59 klachten. Dit aantal is licht stijgend maar kan moeilijk als een substantiële wending worden beschouwd. Van de 59 klachten zijn slechts 31 ontvankelijk. Deze verhouding bevestigt de trend van de voorgaande jaren.

Het aantal entiteiten dat klachten ontving is constant gebleven. Bij het departement EWI werden dit jaar geen klachten ontvangen.

Ook de overige entiteiten nl. VRWI, PMV, LRM, Kabinet minister Muyters, rapporteerden geen klachten voor 2015.

Jammer genoeg moeten ook voor 2015 alweer talrijke personeelsswissels bij de klachtenbehandelaars worden gemeld. Dit komt een uniforme behandeling voor het beleidsdomein zeker niet ten goede.

Anderzijds mag worden vastgesteld dat niettegenstaande een steeds dalende personeelsbezetting de entiteiten steeds zorg zijn blijven dragen voor een degelijke klachtenbehandeling. Sommige personen kregen de klachten-taak immers gewoon bovenop hun normale bezigheden.

Voor de samenstelling van dit rapport werd naar jaarlijkse gewoonte aan de onderscheiden klachtenbehandelaars van de agentschappen en entiteiten die deel uitmaken van het beleidsdomein EWI gevraagd om hun rapporten over te leggen.

Los van de personeelsswissels speelt de (her)samensmelting of het al dan niet deels verdwijnen van entiteiten een gestroomlijnde actie parten..

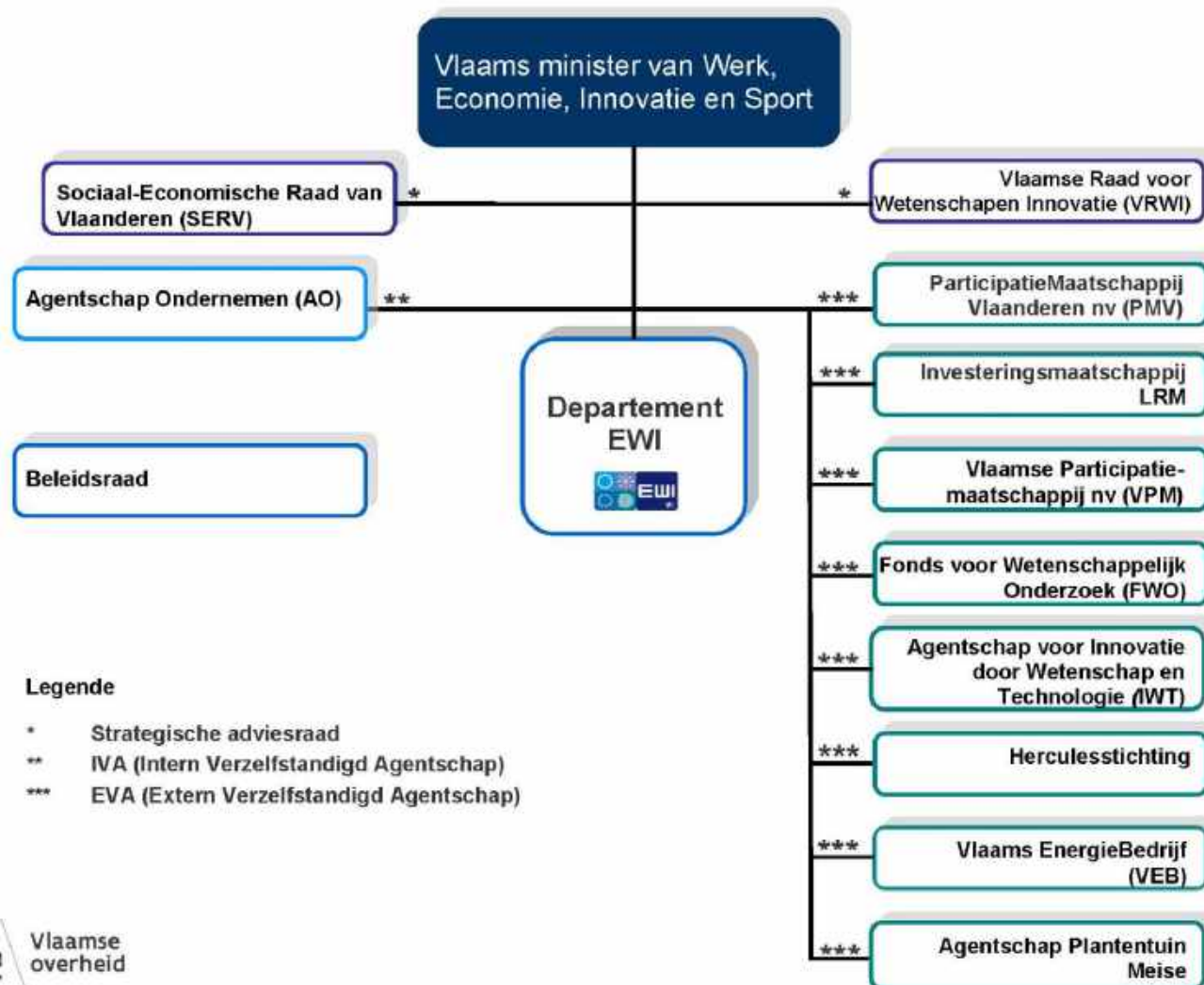
Dit brengt uiteraard de nodige overgangsproblemen met zich. Niemand zal verwachten dat deze in één oogopslag worden opgelost.

Het lijkt hier dan ook de plaats bij uitstek om alle medewerkers van het beleidsdomein EWI die zich bezig houden of hielden met het klachtenmanagement te danken voor hun inspanningen

Alle hierna vermelde entiteiten hebben de oproep tot rapportage beantwoord.

1. - Kabinet van Minister Muylers
2. - Departement Economie Wetenschap & Innovatie
3. - Plantentuin Meise
4. -Vlaamse Energiebedrijf
5. -Agentschap ondernemen
6. - Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie
7. - Fonds Wetenschappelijk Onderzoek – Vlaanderen
8. - Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie
9. - Herculesstichting
10. - Participatiemaatschappij Vlaanderen
11. -Vlaamse Participatiemaatschappij-
12. -Limburgse Investeringsmaatschappij

1. Organigram Beleid domein EWI



2. Evolutie van de klachten in het beleidsdomein EWI

De evolutie van het aantal klachten in het beleidsdomein EWI gaat als volgt:

	2011	2012	2013	2014	2015
Totaal aantal klachten beleidsdomein EWI:	48	43	40	54*	59*
Aantal ontvankelijke klachten:	36	33	21	29	31
Aantal onontvankelijke klachten:	14	10	19	25	28
Aantal EWI-entiteiten die klachten ontvingen	3	6	5	5	4

- * Vanaf 2014 (en dus ook voor 2015) werden de klachten van de Plantentuin Meise bijgeteld.

3. Cijfergegevens klachten beleidsdomein EWI

		Kabinet Muyters	Vlaams Energie bedrijf	Planten- tuin Meise	Vlaamse Participatie Maat- schappij	DEWI	AO	VRWI	FWO	IWT	Hercules stichting	LRM	PMV
1.Totaal aantal klachten		0	0	11	0	0	25	0	10	13	0	0	0
1.1. Aantal klachten verdeeld volgens type :	Ontvankelijk			9			2		8	12			
	Onontvankelijk			2			23		2	1			
1.1.1. Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie:	Al eerder klacht ingediend												
	Feiten meer dan een jaar oud voor indiening klacht												
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend									3			
	Jurisdictioneel beroep aanhangig												
	Kennelijk ongegrond			2									
	Geen belang								2	1			
	Anoniem												

	Beleid en regelgeving						18						
	Geen Vlaamse overheid												
	Interne personeelsaangelegenheid en												
	Melding						3						
	Onontvankelijk voor eigen entiteit maar doorgegeven aan de entiteit van de Vlaamse overheid die betrokken is bij de feiten en de klacht behandelt. (NIEUW zie EWI-Leidraad)						2						
1.2. Aantal klachten volgens de drager	Brief			5					1				
	Mail			6			12		9	12			
	Telefoon									1			
	Fax												
	Bezoek												
	Online klachtenformulier						7			1			
	Online Contactformulier website						6						
1.3. Aantal klachten volgens	Rechtstreeks van de klager			11			13		9	13			

het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen		Via kabinet													
		Via Vlaamse Ombudsdienst							10		1				
		Via georganiseerd middenveld							1						
		Andere kanalen							1						
1.4.Behandeltermijn															
1.4.1. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	kalenderdagen	Gemiddeld e								2	3				
		Mediaan								1	2				
	# klachten	0-10 kalenderd agen								10	13				
		> 10 kalenderd agen								0	0				
	kalenderdagen	Gemiddeld e			3			23,9		28	28				
		Mediaan			1			14,5		26	29				
	# klachten	0-45 kalenderd agen			11			12		8	13				
		>46 kalenderd agen						5**		2	0				
1.5. Aantal klachten volgens		Gegron				4			2		1	1			

mate van gegrondheid (enkel ontvankelijke klachten beschouwd)	Deels gegrond°			5					2			
	Ongegrond					1			9	10		
	Nog niet afgehandeld											
1.5.1. Aantal <u>gegronde</u> en <u>deels gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing :	Opgelost			9			2			1		
	Deels opgelost						1			2		
	Onopgelost								1			
	Verzoend (NIEUW zie EWI-Checklist)			9						10		
1.5.2. Aantal <u>gegronde</u> en <u>deels gegronde klachten</u> volgens de volledige lijst van ombudsnormen (Voor meer uitleg over de terminologie zie bijlage 1)	Overeenstemming met het recht:											
	Afdoende motivering:								1			
	Gelijkheid en onpartijdigheid:											
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:						1					
	Redelijkheid en evenredigheid:											
	Correcte bejegening:			1								
	Actieve dienstverlening:					1						

Deugdelijke correspondentie:													
Vlotte bereikbaarheid:			1										
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:			4			1							
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:			1			1		1	3				
Redelijke behandeltermijn:													
Efficiënte coördinatie:			1						3				
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:									1				
Billijkheid – gezond verstand (NIEUW zie EWI-Checklist)			1										

** AO: betreft enkel de ontvankelijke klachten..

4. Inhoudelijke analyse klachten beleidsdomein EWI

4.1. Klachtenbeeld 2015

Kabinet van Minister Muyters

Geen klachten in 2015.

Vlaams Energie Bedrijf

Geen klachten ontvangen in 2015.

Plantentuin Meise

De klachten geregistreerd bij de Plantentuin hebben vooral betrekking op de Plantentuin als toeristische attractie. In 2015 ontving de Plantentuin in totaal 11 klachten, tegenover 6 klachten in 2014. Deze klachten zijn zeer relatief als we het bekijken ten opzichte van het totaal aantal bezoekers: De Plantentuin ontvangt jaarlijks bijna 125.000 toeristische bezoekers.

Twee klachten waren niet ontvankelijk, 9 klachten waren ontvankelijk.

De behandelde onderwerpen waren:

- klachten over de catering (prijs en kwaliteit)
- klachten over een onaangekondigde sluiting van een tentoonstelling
- klachten over niet automatisch toegekende prijskortingen
- klachten over klantgerichtheid van het personeel

Vlaamse Participatie Maatschappij

Geen klachten

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

Geen klachten.

Agentschap Ondernemen (AO)

Het aantal klachten is quasi gelijk gebleven tov vorig jaar en blijft in dezelfde grootte-orde als de voorgaande jaren.

Opvallend blijft het beperkt aantal **ontvankelijke klachten, slechts 2 klachten** in 2015. De meeste klachten zijn dus niet ontvankelijk omdat ze betrekking hebben op te respecteren wetgeving, eerder een melding dan een klacht inhouden, of betrekking hebben op handelingen van gecontracteerde diensten zoals 1700 lijn of erkende dienstverleners.

Net als vorig jaar hebben de 23 **niet ontvankelijke klachten betrekking op de kmo-portefeuille**, en het gebrek aan initiatief dat de ondernemer dient te nemen om tijdig steun aan te vragen (gebruik van eld, juist mailadres, juist bankrekeningnummer, op tijd aanvragen). Er duiken ook twee klachten op mbt tot erkende dienstverleners die bedreigend gedrag vertonen en die hen overgemaakt werden.

We moeten deze problematiek ook niet overschatten; 23 klachten over het gebruik van de kmo-portefeuille aanvraag versus ruim 80 000 goedgekeurde aanvragen per jaar is een heel lage verhouding. Het agentschap blijft inzetten op een uitgebreide informatievoorziening en het sensibiliseren van de ondernemingen om tijdig een aanvraag in te dienen en de eigen informatie goed te controleren.

De rapportage in het kader van het klachtendecreet heeft betrekking op klachten die in directe relatie staan tot concrete handelswijzen van het agentschap of zijn personeelsleden.

In 2015 werden hierover **2 ontvankelijke klachten** ontvangen waarvoor het belangrijk is om de gegrondheid te achterhalen, een oplossing te zoeken en verbeteringen aan de dienstverlening door te voeren.

Eén klacht had betrekking op een technisch probleem dat zich voorgedaan heeft in de applicatie kmo-portefeuille. Na intern onderzoek kreeg deze klager een overmachtsbrief met nieuwe instructies om de aanvraag vooralsnog te kunnen volbrengen.

Eén klacht had betrekking op de centrale examencommissie en het ontbreken van de mogelijkheid om het examen te komen inkijken. Er werd een afspraak gemaakt en de klager heeft zijn examen kunnen inkijken.

Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie (VRWI)

Er werden geen klachten geregistreerd in 2014.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek – Vlaanderen (FWO)**1. Vraag m.b.t. artikel 5bis van het algemeen reglement (Vlaamse Ombudsdienst)**

Deze aanvrager van een klinisch mandaat contacteerde de Vlaamse Ombudsdienst met de vraag wat hun beoordeling was omtrent de FWO regelgeving die beslist dat volgens, artikel 5bis van het algemeen reglement, er maximaal tweemaal gepostuleerd kan worden voor eenzelfde mandaat. Deze aanvrager had voor 2010 reeds twee maal een aanvraag ingediend. Artikel 5bis is van kracht sinds 2010 met terugwerkende kracht.

Het FWO heeft echter een overgangsmaatregel voorzien voor de aanvraagronde 2011, waarbij aanvragers een gemotiveerde uitzondering konden aanvragen op deze regel, om zo toch nog een derde keer te kunnen aanvragen. De aanvrager had dus op de hoogte kunnen zijn van de reglementsaanpassing en gebruik kunnen maken van deze maatregel.

De Vlaamse Ombudsdienst liet weten dat zij dit standpunt van het FWO in deze volgen en er dus geen uitbreiding van de overgangsmaatregel nodig is.

2. Klacht m.b.t. tot de niet-ontvankelijkheid van een externe referent

Deze onderzoeker diende een vraag tot herziening van de onontvankelijkheid van een externe referent in. De vraag kon echter niet als een beroep behandeld worden. De beroepsprocedure en artikel 18 §3 van het decreet betreffende de organisatie en financiering van het wetenschaps- en innovatiebeleid van 30 april 2009 (BS 6 juli 2009) bepalen namelijk dat de beroepsprocedure slechts ingesteld kan worden voor verzoeken tot herziening van 'geweigerde' steunaanvragen en bijgevolg niet voor 'onontvankelijk verklaarde' steunaanvragen.

Op basis hiervan kon geoordeeld worden dat het huidige verzoek tot herziening onontvankelijk was gezien deze niet binnen het toepassingsgebied van de beroepsprocedure valt. Daarop contacteerde de onderzoeker de Vlaamse Ombudsdienst, deze volgde echter de redenering van het FWO.

Deze klacht werd bijgevolg ongegrond verklaard.

3. Klacht m.b.t. de selectieprocedure van het FWO

Deze onderzoeker uitte zijn ongenoegen nadat zijn aanvraag werd afgewezen op basis van zijn studieresultaten. Het FWO verwerkt jaarlijks duizenden aanvragen en heeft daarvoor procedures en (selectie)criteria die door de Raad van Bestuur van het FWO zijn vastgelegd. Alle aanvragen worden steeds inhoudelijk beoordeeld door het betrokken FWO-Expertpanel in vergelijking met de aanvragen van andere onderzoekers uit hetzelfde domein.

Op basis van bovenstaande motivering werd deze klacht terecht ongegrond verklaard.

4. Klacht m.b.t. afgewezen postdoctorale mandaataanvraag

Deze professor was niet akkoord met de beslissing van het Expertpanel met betrekking tot het niet toekennen van een postdoctoraal mandaat. De vraagsteller stelt hierbij ook de expertise van het Expertpanel in twijfel. In deze aanvraag werd het belang van de klager niet duidelijk aangetoond, omdat de klager niet de aanvrager was van het postdocmandaat. Het FWO voert geen correspondentie over persoonlijke dossier met derden.

Op basis van deze elementen werd deze klacht onontvankelijk verklaard.

5. Klacht m.b.t. afgewezen postdoctorale mandaataanvraag

Deze onderzoeker was niet akkoord met de beslissing van het Expertpanel met betrekking tot het niet toekennen van een postdoctoraal mandaat. De onderzoeker stelt hierbij ook de expertise van het Expertpanel in twijfel.

Aan de onderzoeker werd meegedeeld dat het telkens het volledige panel is die discussie voert over elk dossier, bijgevolg komen alle elementen aan bod. Dit principe is vastgelegd in de gedragscode FWO-Expertpanels, zoals opgenomen in het FWO-reglement interne en externe peer review.

Op basis van deze elementen werd deze klacht ongegrond verklaard.

6. Klacht m.b.t. niet gerangschikte postdoctorale mandaataanvraag

Deze professor uitte zijn ongenoegen na de niet-rangschikking van een kandidaat. In deze aanvraag werd het belang van de klager niet duidelijk aangetoond. Het FWO voert geen correspondentie over persoonlijke dossier met derden

Verder klaagt de professor ook de beroepsprocedure aan. Een beroep moet namelijk

binnen een termijn van 30 dagen na de beslissing van de Raad van Bestuur gebeuren. Dit beroep dient gebaseerd te zijn op duidelijke en verifieerbare elementen. Door de 30-dagen termijn voor het indienen van een vraag tot herziening, kan niet altijd gebruik gemaakt worden van de feedback om deze vraag tot herziening te onderbouwen. De 30-dagen termijn is vastgelegd in een Besluit van de Vlaamse Regering en kan maar pas worden herzien op het ogenblik dat het besluit wordt aangepast. Op dat ogenblik kunnen de procedures worden herzien. Momenteel kan het FWO het administratieve proces van de feedback niet versnellen. Het FWO is zich bewust van deze problematiek en raadt dan ook aan om tijdig een beroep in te dienen en deze na het ontvangen van de feedback aan te vullen.

Op basis van deze elementen werd deze klacht ongegrond verklaard.

7. Klacht m.b.t. afgewezen aspirant mandaataanvraag

Naar aanleiding van de afwijzing van een aanvraag voor een aspirantenmandaat, en een negatieve beslissing aangaande de vraag tot herziening komt de aanvrager met volgende argumenten; de aanvrager zegt zelf te beschikken over uitstekende studieresultaten, meerdere wetenschappelijke publicaties en een goed onderbouwd onderzoeksplan. De beoordeling van het Expertpanel wordt hierbij aangeklaagd.

Uit het dossier blijkt dat de procedures, met name de selectieprocedure en de vraag tot herziening, correct zijn verlopen, maar dat door de vergelijkende competitie en de beperkte budgetten het FWO geen aspirantenmandaat kon toekennen aan deze aanvrager.

Op basis van deze elementen werd deze klacht ongegrond verklaard.

8. Klacht m.b.t. tegenstrijdige feedback postdoctorale mandaataanvraag

De klager kaart de discrepantie aan tussen de scores gegeven door de externe referenten en de finale score toegekend door het FWO-Expertpanel. Uit zijn klacht kunnen echter geen procedurele fouten opgemaakt worden.

Het FWO heeft de klager geïnformeerd dat het volledige panel telkens de discussie voert over elk dossier. Hierbij komen alle elementen aanbod. Dit principe is vastgelegd in de gedragscode FWO-Expertpanels, zoals opgenomen in het FWO-reglement interne en externe peer review. De pre-rapporten vormen een element in de totale beoordeling.

Op basis van deze elementen werd de klacht ongegrond verklaard.

9. Klacht m.b.t. de klachtenprocedure en de kwaliteit van de evaluatie

De onderzoeker dient een klacht in over de beroepsprocedure en de kwaliteit van het review en evaluatieproces. Door de 30-dagen termijn voor het indienen van een vraag tot herziening, kan niet altijd gebruik gemaakt worden van de feedback om deze vraag tot herziening te onderbouwen. De 30-dagen termijn is vastgelegd in een Besluit van de Vlaamse Regering en kan maar pas worden herzien op het ogenblik dat het besluit wordt aangepast. Op dat ogenblik kunnen de procedures worden herzien. Het FWO is zich bewust van deze problematiek en raadt dan ook aan om tijdig een beroep in te dienen en deze na het ontvangen van de feedback aan te vullen. Momenteel kan het FWO het administratieve proces van de feedback niet versnellen.

Het FWO heeft de klager geïnformeerd dat het volledige panel telkens de discussie voert over elk dossier. Hierbij komen alle elementen aanbod. Dit principe is vastgelegd in de gedragscode FWO-Expertpanels, zoals opgenomen in het FWO-reglement interne en externe peer review. De pre-rapporten vormen een element in de totale beoordeling.

Op basis van deze elementen wordt uw klacht ongegrond verklaard.

10. Klacht m.b.t. de samenstelling van een Expertpanel

De klager gaat niet akkoord met de aanstelling van nieuwe panelleden in een Expertpanel. Het FWO bevestigde de klager dat de procedure, zoals vastgelegd in het reglement "Interne en Externe Peer Review" betreffende het aanstellen van nieuwe panelleden, correct is verlopen. De klager zijn bezorgdheid zal worden meegedeeld aan het Expertpanel.

Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT)

Klachten i.v.m. ontevredenheid over behandeling / beslissing in individueel steundossier:

Het IWT heeft hier 1 klacht ontvankelijk verklaard en behandeld. Detailonderzoek wees uit dat de klacht gegrond was.

Het klachtenbeeld in detail:

- Een klant beklagde de eindafrekening na indiening van zijn eindverslag van zijn project nog steeds niet ontvangen te hebben.

Het onderzoek wees uit dat de met de Lichte Structuur uitgewerkte en afgesproken procedures voor de inhoudelijke eindbeoordeling van de projectuitvoering niet 100% duidelijk leken te zijn voor alle medewerkers. Het IWT verstreekte verdere uitleg hierover en volgde de snelle opmaak en uitbetaling van de eindafrekening actief op.

Klachten i.v.m. ontevredenheid over de algemene werking van het IWT:

Het IWT heeft hier 1 klacht ontvankelijk verklaard en behandeld. Detailonderzoek wees uit dat de klacht deels gegrond was.

Het klachtenbeeld in detail:

- In 2015 maakte het IWT fiscale fiches op voor in 2014 geleverde prestaties van de deskundigen. Een deskundige had hier bezwaar tegen het gebruik van zijn rijksregisternummer door het IWT bij het opmaken van deze fiches. De klager zag hierin een schending van de privacywetgeving.

Het onderzoek wees uit dat IWT de klager in staat heeft gesteld om via de fiscale fiche zijn belastingaangifte correct in te vullen. Toch had IWT hier de administratieve procedure voor toevoeging aan de machtiging van het departement F&B voor het gebruik van het rijksregisternummer via het boekhoudsysteem niet voldoende actief opgevolgd. Hierdoor werd niet op tijd ontdekt dat de conformiteitsverklaring niet naar de juiste instantie doorgestuurd was. IWT heeft alsnog de juiste stappen ondernomen maar was op het moment van het gebruik van het rijksregisternummer formeel niet in orde met de privacywetgeving.

Klachten i.v.m. ontevredenheid over de interne werking van het IWT:

Het IWT heeft hier 10 klachten ontvankelijk verklaard en behandeld. 1 klacht was onontvankelijk, maar werd eveneens behandeld. Detailonderzoek wees uit dat 1 klacht deels gegrond was, en 10 klachten ongegrond.

Het klachtenbeeld in detail:

- In 2015 startte het IWT interne bevorderingsprocedures voor 4 functies in de graden C2, B2 en B3. 11 medewerkers beklagden dat de functiespecificaties hiervoor zo specifiek zouden zijn dat de klager zich wel zou kunnen inschrijven, maar geen kans zag om te slagen in de selectie. Verder dat de functieprofielen zo specifiek zouden zijn dat zij ieder zouden passen op de functie van een specifieke medewerker van het IWT. Een medewerker beklagde bovendien dat in zijn evaluatie over het jaar 2014 de input van de co-evaluator niet mee opgenomen was en vreesde hierdoor een benadeling in zijn verdere loopbaanontwikkeling.

Het onderzoek wees uit dat de bevorderingsprocedures zowel inhoudelijk als ook formeel correct voorbereid, beslist en doorgevoerd werden. Er kon geen concrete oplossing worden voorgesteld voor de klagers wat betreft de bevorderingsprocedures. Wel werd het resultaat van het klachtonderzoek uitvoerig met iedere klager besproken en uitgelegd.

Voor een klager bleek het evaluatieformulier 2014 onvoldoende nauwkeurig ingevuld. Dit kon geremedieerd worden, de personeelsdienst maakte een nieuw evaluatieformulier op voor de evaluatie 2014, met de gedetailleerde input van de co-evaluator.

Herculesstichting

Geen klachten

LRM

Er werden geen klachten geregistreerd in 2015.

PMV

Er werden geen klachten geregistreerd in 2015.

4.2. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Kabinet van Minister Muyters

Geen klachten in 2015 dus ook geen wijzigingen.

Vlaams Energie Bedrijf

Geen klachten in 2015 dus ook geen wijzigingen.

Plantentuin Meise

Voor de klachten over de catering werd er telkens teruggekoppeld met de externe cateraar en is er structureel 4 keer per jaar een overleg tussen de Plantentuin en de externe cateraar vastgelegd.

Klachten over onverwachte sluitingen van tentoonstellingen werden onmiddellijk geremedieerd. De sluitingen zijn tot een minimum beperkt en de informatie hierover up-to-date vermeld op de website van de Plantentuin. Het kassapersoneel licht de bezoekers in over eventuele veranderingen in het programma.

Bij klachten over niet automatisch toegekende prijskortingen en klachten over klantgerichtheid werd een compensatie voorgesteld. Ontevreden klanten waren oprecht tevreden met de aangeboden regeling. Er werd ook steeds teruggekoppeld met de betrokken personeelsleden aan de kassa. We volgen dit van nabij op.

Vlaamse Participatie Maatschappij

Geen klachten.

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

Enkele discussiepunten kwamen aan de orde:

Openbaarheid van bestuursdocumenten

Een entiteit maakte melding van een nogal diepgravende vraag in verband met de openbaarheid van bestuursdocumenten. Inclusief een beroepsprocedure en een beroep bij de Raad van State. Uiteraard worden gerechtelijke procedures geweerd uit dit jaaroverzicht. Doch men kan zich de vraag stellen of zulks ook geen plaats zou moeten krijgen binnen de klachtenprocedure

Entiteiten die enkel voor de overheid werken.

Niemand zal betwisten dat een overheid het recht heeft om zelf een klacht in te dienen. Doch het blijft bizar dat één Agentschap of entiteit bij eenzelfde Vlaamse Overheid moet aankloppen.

ICT

Meerdere personeelsleden stellen zich de vraag of ook personeelsklachten tegen de werking van de informatica geen specifieke plaats zouden moeten krijgen. De werking van de overheidsinformatica blijkt immers steeds meer gebreken te vertonen. Een efficiënte werking lijkt niet meer zo evident.

Hiërarchische situatie van de klachtenbehandelaar.

Ook deze situatie kwam in het voorbije jaar weer aan bod, net als het desavoueren van een collega bij diens ongelijk?

Agentschap Ondernemen (AO)

Concrete realisaties ten gevolge van de klachtenbehandeling i.v.m. kmo-portefeuille hebben vooral betrekking op het onderzoeken van mogelijkheden om problemen te voorkomen, zoals vastgesteld bij het gebruik van Apple pc, tablet of Ipod, en de specifieke situatie van startende zelfstandige advocaten onmiddellijk na de opleiding.

Daar waar we vorig jaar geconfronteerd werden met klagers die lieten weten dat woordkeuzes van onze medewerkers zoals 'pech gehad' hen overstag doen gaan om effectief klacht in te dienen, moeten we nu vaststellen dat dit niet meer het geval is. De aanpak binnen de dienst heeft goed gewerkt!

We stellen wel vast dat de omgekeerde beweging wel toeneemt, namelijk een ruw taalgebruik van klagers t.a.v onze medewerkers.

Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie (VRWI)

Gezien geen klachten geregistreerd werden, werden geen concrete resultaten gerealiseerd.

Naar mogelijk verbeteringen toe nam een personeelslid bevoegd voor de klachtenbehandeling deel aan het netwerk klachtenmanagement van het departement EWI om zich met kennis van zaken van deze taken te kunnen kwijten.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek –Vlaanderen (FWO)**Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT)**

Concreet werd op basis van het klachtonderzoek een eindafrekening voor projecten opgemaakt en uitbetaald.

Intern kon de evaluatie van een medewerker verbeterd worden.

Voor het jaar 2016 zal de klachtenbehandeling moeten herzien worden in het kader van de fusie van het Agentschap Ondernemen met IWT.

Herculesstichting**LRM**

Geen klachten in 2015 dus ook geen wijzigingen.

PMV

Geen klachten in 2015 dus ook geen wijzigingen.

4.3. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2013 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2013 met klachtenbehandeling begonnen is.

Plantentuin Meise

Mevrouw Chris Kosolosky werd aangesteld als klachtenmanager voor de Plantentuin.

Agentschap Ondernemen (AO)

In 2016 fuseren het Agentschap Ondernemen en IWT. De klachtenbehandeling zal opgevolgd worden door een nieuw aan te stellen klachtencoördinator.

Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie (VRWI)

Begin 2014 werd de website www.vrwi.be ook grondig visueel herwerkt. In het ontwerp kreeg bereikbaarheid klachtenprocedure een prominenter plaats.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek – Vlaanderen (FWO)

nvt

Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT)

Voor het jaar 2016 zal het IWT worden ingebed in het Agentschap Ondernemen.

Herculesstichting

nvt

LRM

De verantwoordelijke klachtenmanagement meldde nogmaals dat LRM handelt binnen een commerciële context. Eén en ander betekent niet dat geen rekening zou worden gehouden met klachten. De scheidingslijn tussen klachten en vorderingen voor de rechtbank blijft moeilijk te trekken.

PMV

De *EWI-Leidraad* klachtenmanagement werd verder uitgediept bij PMV.

5. Bijlagen

Bijlage 1: Lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**13 Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

16 Billijkheid – gezond verstand

Bij de toepassing van de regelgeving wordt er over gewaakt dat de beslissingen ook de toets van billijkheid en logisch gezond verstand kunnen doorstaan.

Bijlage 2: EWI - Leidraad klachtenmanagement

Klachtenmanagement

Beleidsdomein Economie Wetenschap en Innovatie

Versie 16 oktober 2012

Regelgeving

- **Decreet** Klachtenrecht 1 juni 2001 (BS 17/7/2001) & gewijzigd bij de decreten van 20/2/2004 en 17/6/2011

Extract:

Art. 3. Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling.

Een handeling van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursinstelling, wordt beschouwd als een handeling van die bestuursinstelling.

- **Omzendbrief** bij de mededeling VR/2005/1803/MED0: *Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement ter uitvoering van het decreet van 1 juni houdende het klachtenrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.*

Extract:

1. Definitie van het begrip 'klacht':

Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

1.3 Een klacht moet goed onderscheiden worden van een melding en een vraag om extra informatie. ...bijvoorbeeld:

Het spreekt vanzelf dat het niet correct inspelen op meldingen of vragen om informatie wel aanleiding kunnen geven tot het formuleren van een klacht door de burger.

Waarde van een klacht

- Klachten zijn een signaal en een bron van informatie over de handelingen en de werking van een bestuursinstelling (zoals door externen ervaren).
- Klachtenbehandeling is een instrument voor kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.

- Vertrouwen is het fundament voor een goede relatie met de klant en/of burger; een degelijk klachtenmanagement kan een actieve bijdrage leveren aan de vertrouwensrelatie.
-

Kernwaarden bij klachtenmanagement en -behandeling

- Open en duidelijk
 - Respectvol
 - Betrokken en oplossingsgericht
 - Eerlijk en betrouwbaar
-

Leidraad: *klachtenmanagement in de praktijk*

Een probleem is pas oplosbaar nadat het bespreekbaar is geworden.

- **Binnen elke entiteit van het beleidsdomein EWI wordt er een klachtenbehandelingsprocedure opgezet conform het decreet en de omzendbrief.**
 - Het belang, nut en de toepassing van formele klachtenbehandeling, waaronder het gebruik van een klachtenregister, worden intern binnen elke entiteit actief gepromoot.
 - Het klachtenformulier en –procedure zijn intern en extern online beschikbaar.
 - Klachten die centraal toekomen alsook deze bij individuele personeelsleden worden systematisch gecapteerd, behandeld en geëvalueerd op mogelijke kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.
- **Objectiviteit en onafhankelijkheid**
 - Een klacht wordt objectief behandeld.
 - De ombudsnormen worden gehanteerd (zie omzendbrief en sjabloon klachtenrapportering Vlaamse ombudsdienst) met een extra toevoeging ‘*beoordeling onafhankelijkheid van de klachtenbehandelaar/-coördinator t.o.v. deze specifieke klacht*’; indien objectiviteit in het gedrang komt, wordt de klacht door een ander personeelslid behandeld.
- **Oplossingsgericht**
 - In bepaalde situaties geeft het gezond verstand aan dat maatwerk meer op zijn plaats is dan strikt algemene regels toe te passen.
- **Aandacht voor de emotionele beleving van de klager: persoonlijk contact – respect – antwoord op menselijke maat**
 - Het doel van emotionele aandacht is dat de klager zich gehoord voelt en er een positief gevoel van begrip en aanvaarding bij de klager wordt gestimuleerd.
 - Maak tijd voor een ‘10 minuten mondeling onderzoek’ via een telefonisch gesprek met de klager. Vraag duidelijk wat precies het probleem is en peil naar welke oplossing de klager zelf zou voorstellen, enz.....
 - In deze context kan de ombudsnorm *verzoend / onverzoend* gehanteerd worden om finaal de *behandeling van een klacht* te beoordelen. Hiermee wordt benadrukt dat een negatief resultaat bv. wanneer de klacht ongegrond is, toch op een verzoenende manier kan gebracht worden.
- **Deugdelijke correspondentie – menselijke communicatie - vertrouwen**
 - Verzamel voldoende informatie over de context van de klacht opdat een duidelijk, evenwichtig gemotiveerd antwoord in niet-technische termen kan geformuleerd worden.
 - Deugdelijke correspondentie vermijdt vakjargon en heeft in zowel de woordkeuze als de opbouw van de boodschap aandacht voor de emotionele beleving van de lezer.
 - Wanneer er effectief fouten zijn gemaakt, is het gepast excuses aan te bieden.
- **Tijdigheid**
 - De afgesproken behandeltermijnen (zie omzendbrief en decreet) worden gerespecteerd.
 - Indien de behandeltermijn bij een specifieke klacht dreigt overschreden te worden, wordt de klager hierover geïnformeerd met vermelding van inschatting van de ruimere

behandeltermijn. Zo kan vermeden worden dat de klager een herinnering over zijn klacht dient te sturen.

- **Doorverwijzing van klachten – samen aan klantgerichtheid werken**

- Bij een klacht die niet door de ontvangende entiteit kan behandeld worden, wordt actief gezocht naar de juiste dienst (Vlaamse overheid, lokale of regionale diensten, federale overheid, ...) en contactpersoon die de klacht wel kan behandelen. Daarmee wordt contact opgenomen om zo een bevestiging van akkoord voor behandeling van de klacht te ontvangen.

- De klager wordt schriftelijk (brief per post en/of brief als bijlage per e-mail) op de hoogte gesteld van welke dienst en contactpersoon de klacht verder zal afhandelen. Zo kunnen we redelijk zeker zijn dat de klager niet “van het kastje naar de muur wordt gestuurd” en de klacht binnen redelijke termijn wordt behandeld. Het risico op klachten aan de overheid (incl. beleidsdomein EWI) die door de mazen van het “administratie”-net vallen, wordt verkleind.

- Indien er meerdere entiteiten betrokken zijn bij een klacht, dienen deze samen te werken om de klacht af te handelen en dient er slechts één entiteit hierover te rapporteren in het jaarverslag. Indien het een complexe klacht betreft en het niet duidelijk is wie de klacht dient te coördineren kan er hulp ingeroepen worden vanuit de Vlaamse Ombudsdienst.

Bijlage 3: EWI - Checklist voor het behandelen van klachten

Checklist en stappen klachtenbehandeling (versie oktober 2012) ¶

Volgnummer klachtendossier: ¶

1. Is de klacht ontvankelijk – niet-ontvankelijk? ¶

Is het werkelijk een klacht zoals bedoeld in decreet en omzendbrief? Zo ja, dan is de klacht ontvankelijk en dient deze als klacht behandeld te worden. Zo niet, is deze niet-ontvankelijk en dient het dossier professioneel afgesloten te worden. ¶

Check	Resultaat ¶		Acties ¶
	Antwoorden ¶	Beslissing ¶	
1. Gegevens klager: ¶	*Anoniem ¶ Naam en contactgegevens ¶	Niet-ontvankelijk ¶	Alle dossiers: ¶ - In register registreren ¶ - archiveren ¶ - klager antwoord sturen met reden van niet-ontvankelijk klacht, aangevuld met specifieke acties zoals hieronder vermeld (10 kalenderdagen) ¶ ** = klager antwoord sturen is niet mogelijk ¶
2. Type boodschap: ¶	Melding ¶ Vraag om informatie ¶	Niet-ontvankelijk ¶ Niet-ontvankelijk ¶	** + melding intern communiceren aan de betrokkenen ¶ ** + informatie aanleveren aan de afzender ¶ Verder checken → 3a ¶
3. Onderwerp klacht: ¶	Klacht = (emotionele) uiting van ontevredenheid ¶ *Geen omschrijving van de feiten ¶ Intime personeelsaangelegenheden ¶ Beleid en regelgeving ¶ *Op "110" zicht duidelijk kennelijk ongegrond, bv. verzoeken ¶ Dienstverlening, handelingen, feiten ... ¶	Niet-ontvankelijk ¶ Niet-ontvankelijk ¶ Niet-ontvankelijk ¶ Niet-ontvankelijk ¶ Niet-ontvankelijk ¶	** + ev. eerst telefonisch contact opnemen met klager ¶ ** + Ev. intern doorverwijzen naar HR ¶ ** ¶ Verder checken → 3a ¶
4. Beschrijving van de beklagde feiten: ¶	Feiten hebben geen betrekking op eigen entiteit ¶ Feiten hebben betrekking op eigen entiteit ¶	Niet-ontvankelijk voor de eigen entiteit, maar mogelijk voor een andere entiteit ¶ ¶	Ga actief op zoek naar de entiteit waar de feiten op betrekking hebben, ev. met hulp van de Vlaamse infolijn 1700. *Vermeld specifiek behandelaar en entiteit in het antwoord aan de klager. ¶ Verder checken → 3a ¶
5. Link met eerdere klachten? ¶	Feiten waarover al eerder klacht werd ingediend ¶ Over feiten nooit eerder een klacht ingediend ¶	Niet-ontvankelijk ¶ ¶	** ¶ Verder checken → 3a ¶
6. Ouderdom feiten: ¶	*Feiten ouder dan 1 jaar ¶ Feiten recentier dan of 1 jaar oud ¶	Niet-ontvankelijk ¶ ¶	** ¶ Verder checken → 3a ¶
7. Administratieve/Beroepsprocedures: ¶	*Er is een jurisdictioneel beroep aangehangen over de beklagde feiten ¶ *Nog niet alle georganiseerde beroepsprocedures werden aangewend ¶ Alle mogelijke beroepsprocedures zijn aangewend of n.v.t. ¶	Niet-ontvankelijk ¶ Niet-ontvankelijk ¶ ¶	** ¶ ** ¶ Verder checken → 3a ¶
8. Belang voor klager: ¶	*Klager geen belang ¶ Belang voor de klager is duidelijk aangetoond ¶	Niet-ontvankelijk ¶ Ontvankelijke klacht ¶	** ¶ Klacht behandelen – z.o.z. → ¶

*ontvankelijkheidsgronden refereren naar 'niet verplicht te behandelen' in het klachtendecreet; motivatie is belangrijk. Overige refereren naar omzendbrief. ¶

Checklist en stappen klachtenbehandeling (versie oktober 2012) ¶

Naam klachtenbehandelaar: ¶

*Indien klachtencoördinator zelf betrokken partij is (bv. vanuit een andere rol), dient de klacht door een ander personeelslid die wel als onafhankelijke klachtenbehandelaar kan optreden, afgehandeld te worden. ¶

2. Is de klacht gegrond – ongegrond? ¶

Welke ombudsnorm(en) is (zijn) overschreden? ¶

Onderzoek of de feiten van de klacht werkelijk juist zijn en of er ombudsnormen overschreden zijn. Zo ja, dan is de klacht gegrond en kan er nagegaan worden of er een oplossing kan geboden worden. Zo niet, is deze klacht ongegrond en dient het dossier professioneel afgesloten te worden. ¶

Stappen klachtenbehandeling	Acties: ¶																
1. Registreer de klacht in het klachtenregister ¶	Elke entiteit houdt een klachtenregister bij (zie sjabloon Excel of Access) ¶																
2. Stuur ontvangstmelding ¶	Ontvangstmelding binnen 10 kalenderdagen versturen ¶																
3. Vraag extra informatie op over de klacht ¶	Bij de klager: 10 minuten mondeling onderzoek via een telefonisch gesprek met de klager. Vraag duidelijk wat precies het probleem is en peil naar welke oplossing de klager zelf zou voorstellen, enz. ... Schriftelijk per brief of e-mail, bv. extra verantwoordingsstukken opvragen. ¶ Intern in eigen organisatie: bij de betrokken diensten, dossierbehandelaars ... ¶																
4a. Beoordeel of klacht, gegrond of ongegrond is: ¶	Analyseer de informatie over de klacht en beoordeel of de feiten van de klacht werkelijk juist zijn. ¶ <table border="1"> <tr> <td>Feiten klacht</td> <td>Beslissing</td> <td>Actie</td> </tr> <tr> <td>Indien onjuist</td> <td>Klacht ongegrond</td> <td>dossier afsluiten ¶</td> </tr> <tr> <td>Indien juist</td> <td>Klacht gegrond</td> <td>Ga naar stap 3 ¶</td> </tr> </table>	Feiten klacht	Beslissing	Actie	Indien onjuist	Klacht ongegrond	dossier afsluiten ¶	Indien juist	Klacht gegrond	Ga naar stap 3 ¶							
Feiten klacht	Beslissing	Actie															
Indien onjuist	Klacht ongegrond	dossier afsluiten ¶															
Indien juist	Klacht gegrond	Ga naar stap 3 ¶															
4b. Beoordeel welke ombudsnorm(en) is (zijn) overschreden: ¶	<table border="1"> <tr> <td>Overeenstemming met het recht: ¶</td> <td>Vlotte bereikbaarheid: ¶</td> </tr> <tr> <td>Afdoende motivering: ¶</td> <td>Doetreffende algemene informatieverstrekking: ¶</td> </tr> <tr> <td>Gelijkheid en onpartijdigheid: ¶</td> <td>Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: ¶</td> </tr> <tr> <td>Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen: ¶</td> <td>Redelijke behandeltermijn: ¶</td> </tr> <tr> <td>Redelijkheid en evenredigheid: ¶</td> <td>Efficiënte coördinatie: ¶</td> </tr> <tr> <td>Correcte bejegening: ¶</td> <td>Respect voor de persoonlijke levenssfeer: ¶</td> </tr> <tr> <td>Actieve dienstverlening: ¶</td> <td>Blijfsheid – gezond verstand: ¶</td> </tr> <tr> <td>Deugdelijke correspondentie: ¶</td> <td>¶</td> </tr> </table>	Overeenstemming met het recht: ¶	Vlotte bereikbaarheid: ¶	Afdoende motivering: ¶	Doetreffende algemene informatieverstrekking: ¶	Gelijkheid en onpartijdigheid: ¶	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: ¶	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen: ¶	Redelijke behandeltermijn: ¶	Redelijkheid en evenredigheid: ¶	Efficiënte coördinatie: ¶	Correcte bejegening: ¶	Respect voor de persoonlijke levenssfeer: ¶	Actieve dienstverlening: ¶	Blijfsheid – gezond verstand: ¶	Deugdelijke correspondentie: ¶	¶
Overeenstemming met het recht: ¶	Vlotte bereikbaarheid: ¶																
Afdoende motivering: ¶	Doetreffende algemene informatieverstrekking: ¶																
Gelijkheid en onpartijdigheid: ¶	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: ¶																
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen: ¶	Redelijke behandeltermijn: ¶																
Redelijkheid en evenredigheid: ¶	Efficiënte coördinatie: ¶																
Correcte bejegening: ¶	Respect voor de persoonlijke levenssfeer: ¶																
Actieve dienstverlening: ¶	Blijfsheid – gezond verstand: ¶																
Deugdelijke correspondentie: ¶	¶																
5. Resultaat – Oplossing – ¶	- Kan het probleem opgelost worden? De klachtenbehandelaar / klachtencoördinator kan aangeklaagde beslissing van de dossierbehandelaar niet herzien, maar wel bemiddelen om een herziening te bekomen. ¶ <table border="1"> <tr> <td>Resultaat bij de klager</td> <td>Verzoende</td> <td>Onverzoende</td> </tr> </table>	Resultaat bij de klager	Verzoende	Onverzoende													
Resultaat bij de klager	Verzoende	Onverzoende															
6. Mogelijkheid tot extra advies bij de behandeling van een klacht ¶	- Vraag advies bij collega klachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid en/of Vlaamse Ombudsdienst. ¶ - Klachten dienen onafhankelijk behandeld te worden, maar het finale antwoord op een klacht wordt best ook intern gecommuniceerd in het licht van de kwaliteitsverbetering. ¶																
7. Antwoord aan de klager ¶	- Termijn: binnen 45 kalenderdagen. ¶ - Deugdelijke correspondentie – menselijke communicatie – technisch juist maar vakjargon vermijden. ¶ - Woordkeuze in functie van 'verzoening' en niet aandacht voor emotionele beleving van de klager. ¶ - Vermeld: mogelijkheid tot indienen klacht over de klachtenbehandeling bij ombudsdienst. *zie omzendbrief punt 3.9. ¶																
8. Klachtenmanagement: link met Kwaliteitsmanagement ¶	- Zorg voor informatie doorstroming over klachten binnen uw entiteit opdat deze tot kwaliteitsverbetering kunnen leiden. ¶ - Ondernaem stappen om structurele problemen in uw entiteit aan te pakken, om zo repetitieve klachten te voorkomen. ¶																

Klachtenmanagement

pagina 1 van 1

DEPARTEMENT
ECONOMIE
WETERSCHAP &
INNOVATIE

Organisatieboek • Klachtenmanagement

Laatst gewijzigd op 22-4-2015 12:11 door De Clercq, Timothee [Deze pagina bewerken]

Proceesverantwoordelijke
De Keyser, JanVervanger
Hauchecorne, Rita

Klachten

Wat?

Een klacht is een mondeling, schriftelijke of elektronische uiting van een ontevreden verzoeker die een verzulmde of verstoede handeling van de overheid aanklaagt. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op de handelingen van een besluiteninstelling als op de toepassing van wetgeving. Het gaat dus niet over de regelgeving op zich, noch het gevoerde beleid of beleidsvoorkeuren.

Wanneer slappen u niet te ontrouwen, indien een burger of belanghabende aan u, in uw functie van personeelslid van de Vlaamse overheid, een klacht / ontevredenheid over de dienstverlening van het Departement EWI / Vlaamse overheid meldt, staat beschreven in de Interne Richtlijn Klachtenmanagement. Op de EWI-website kunt u een klachtenformulier vinden dat door burger dan dient te te vullen?

Hoe?

Procedure in het kort:

- Alle klachten die bij het departement EWI toekomen, dienen te worden geregistreerd in het Klachtenregister van het departement en vervolgens door klachtenbehandelaars behandeld volgens de geldende regels, en met de hulp van de dossierbeheerders.
- De klachtenbehandelaar bevestigd schriftelijk de ontvangst van de klacht, binnen 10 kalenderdagen na ontvangst (artikel 7 van het Klachtendecreet) (zie sjabloon brief).
- De klacht wordt behandeld en ontvankelijk of niet ontvankelijk verklaard (zie checklist).
- Binnen 15 kalenderdagen dient de klacht volledig afgehandeld te zijn en het schriftelijk antwoord verstuurd aan de klager:
 - Indien de klacht ontvankelijk is wordt de klager door schriftelijk van op de hoogte gebracht.
 - Indien de klacht ontvankelijk is wordt nagelaten of de klacht gegrond of ongegrond is, hierbij wordt onderzocht welke ombudsenfuncties in te zijn overschreden (zie checklist).
 - Indien de klacht gegrond wordt bevonden, kan de klachtenbehandelaar, ten gunste van de klager, een bemiddelende rol opnemen om samen met de betrokkene een aanvaardbare oplossing uit te werken, de klachtenbehandelaar kan echter nooit zelf een beslissing nemen.
- Vervolgens dient de organisatie na te gaan wat de klacht heeft veroorzaakt en hoe dit in de toekomst kan voorkomen worden; het betreft vaak een inefficiënte in een proces detecteren en verbeteren.

Klachtenmanagement

Bij de Vlaamse overheid bestaat er sinds 2001 regelgeving i.v.m. klachtenmanagement onder de vorm van decreten en omzendbrieven (zie onderstaande proceesdocumenten).

Daarnaast regelt het Klokkenluidersprotocol de wettelijke bescherming, waarvoor personeelsleden van de Vlaamse overheid kunnen genieten, bij het melden van misstanden bij de Vlaamse overheid.

Het departement EWI is, sinds het vernieuwde decreet van 2011, aangesteld als coördinator voor het opstellen van het jaarlijkse klachtersrapport beleidsdomein EWI ten behoeve van de Vlaamse Ombudsman. De agentschappen van het EWI-domein leveren hieraan hun bijdrage.

Op het klachtenrapport neemt het beleidsdomein EWI verder uit te bouwen, werd al in overleg in 2012, aan EWI leidraad Klachtenmanagement om een checklist voor klachtenbehandeling opgesteld, de verschillende klachten en directies van de agentschappen waren het eens volgens deze afpakking te werken.

Bij departement EWI is Jan De Keyser de Klachtencoördinator en onafhankelijk klachtenbehandelaar. Contact opnemen kan rechtstreeks met hem of via Kwaliteitszaken Vlaanderen bv.

Proceesdocumenten

Type	Type document	Titel	Naam
	Formulier / sjabloon	Sjabloon bevestiging ontvangst klacht	sjabloon_brief_bevestiging_ontvangst_klacht_versie april2010
	Beleidsdocument	Klachtendecreet 1 juni 2001	klachtendecreet_1jun2001_klachtenrecht_ov_besluisinstelling
	Formulier / sjabloon	Checklist klacht ontvankelijk gegrond	checklist_klacht_ontvankelijk_opgrond_ombudsenm_def_4 okt 2012
	Beleidsdocument	Leidraad Klachtenmanagement beleidsdomein EWI	Leidraad Klachtenmanagement beleidsdomein EWI_def_16okt2012
	Beleidsdocument	Klachtendecreet mededeling VR 2006	MededelingVR_2006_1803_MED00
	Beleidsdocument	Omzendbrief VR 2005-1803-09 Klachtenmanagement	OMZ_VR_2005_1803_MED09 (klachtenmanagement) bij2 Klachtendecreet
	Beleidsdocument	Klachtendecreet wijziging juni 2011	Wijziging 17 juni 2011_klachtendecreet_klachtenrecht_
	Beleidsdocument	Klokkenluidersprotocol	Vernieuwde regeringsprocedures VR 6dec2013
	Beleidsdocument	Klachtenrapport Beleidsdomein EWI	Verslag_2013_klachtenbehandeling_beleidsdomein EWI
	Beleidsdocument	Klachtenregister overzicht vanaf jan 2009	Klachtenregister_oversichtvanaf jan 2009
	Richtlijn	Richtlijn Klachtenmanagement	Interne_Richtlijn_klachtenmanagement_DR18maart2011

Document herzien

Onderwijs en Vorming

1.170 klachten

KLACHTENRAPPORT IN HET KADER VAN HET DECREET KLACHTRECHT VERSLAG 2015



Klachtenrapport
Beleidsdomein Onderwijs en Vorming

1	<u>VOORWOORD</u>	<u>2</u>
2	<u>KLACHTENBEELD</u>	<u>3</u>
2.1	 Globale cijfers 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015	3
2.2	 Afdelingen met klachten	7
2.3	 Afdelingen zonder klachten	53
3	<u>GLOBALE EVALUATIE</u>	<u>54</u>
3.1	 Vaststellingen voor 2015.....	54
3.2	 Klachtencaptatie	54
3.3	 Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling	55
3.4	 Kwaliteitsmanagement	56
4	<u>BIJLAGEN</u>	<u>57</u>
4.1	 Aanbevelingen	57
4.1.1	Thematische aanbevelingen voor Onderwijs door de Vlaamse ombudsdienst	
4.2	 Enkele klachtencoördinatoren/ombudsdiensten	64
4.3	 Klachtencoördinatoren beleidsdomein onderwijs en vorming	66

1 VOORWOORD

Dit klachtenrapport bundelt de klachten van het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming. Het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming is de overkoepelende naam voor:

- de vier autonome organisaties die samen de Vlaamse onderwijsadministratie vormen:
 - het Departement Onderwijs en Vorming
 - het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODi)
 - het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS)
 - het Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs (AGION)
- de Vlaamse Onderwijsraad (VLOR), de strategische adviesraad voor het beleidsdomein

Dit klachtenrapport kadert binnen het Vlaamse Klachtendecreet (*Decreet houdende de toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen van 1 juni 2001*).

De deelrapporten van de diverse afdelingen binnen bovengenoemde entiteiten werden door de centrale klachtencoördinator gebundeld tot het jaarverslag voor de Vlaamse ombudsman.

2 KLACHTENBEELD

2.1 GLOBALE CIJFERS 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015

Tabel 1: Klachtenbeeld 2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015

Kwantitatieve gegevens		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Totaal aantal klachten	Totaal	215	284	284	193	207	322	300
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	188	229	217	158	136	255	211
	Onontvankelijk	27	55	67	35	71	67	89
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend			1				
	Meer dan een jaar voor indiening	1						
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend			1	7	1		5
	Jurisdictioneel beroep aanhangig							
	Kennelijk ongegrond	1	1	1		1	1	3
	Geen belang							1
	Anoniem			2	1			
	Beleid en regelgeving	3	5	4	7	18	11	19
	Geen Vlaamse overheid	20	46	53	12	43	44	50
	Interne personeelsaangelegenheden	2	3	5	8	8	10	11
Aantal klachten volgens de drager	Brief	73	80	71	52	38	24	46
	Mail	117	181	185	120	152	273	236
	Telefoon	22	22	24	14	16	25	16
	Fax	2			1			1
	Bezoek	1	1					1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	108	192	208	137	133	122	203
	Via kabinet	2	4	1	3	5	3	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	90	75	52	33	54	130	82
	Via georganiseerd middenveld	6	2	9	3	2	6	3
	Andere kanalen	9	11	12	11	11	61	11
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	4,47	1,73	3,43	3,03	1,09	2,3	4,7
	Mediaan	1,00	0,00	1,00	1,00	0,00	1	2
	0-10 dagen	161	106	52	33	61	68	81
	> 10 dagen	25	5	2	2	2	4	12
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	27,26	25,68	23,54	24,07	24,86	25,5	32,1
	Mediaan	24,00	21,00	19,00	17,50	15,00	15	21
	0-20 dagen	82	117	135	90	114	172	134
	21-45 dagen	91	78	83	58	47	72	74
	46-90 dagen	13	42	24	22	29	50	59
	>90 dagen	4	2	5	2	7	7	14
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	24	65	58	32	43	122	100
	Deels gegrond	81	61	36	24	30	20	10
	Ongegrond	56	62	89	79	51	101	89
	Nog niet afgehandeld	27	41	34	23	10	12	12
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	94	92	80	43	64	132	105
	Deels opgelost	6	22	11	12	7	7	3
	Onopgelost	5	12	3	0	2	3	2
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	13	13	10	5	11	19	18
	Te lange behandeltermijn	43	38	47	25	23	80	41
	Ontoereikende informatieverstrekking	29	22	19	15	14	23	17

	Onvoldoende bereikbaarheid	2	3	3	1	1		
	Onheuse bejegening	5	3	2	4	7	6	11
	Andere	13	30	13	5	17	14	23

In 2015 werden 300 klachten geregistreerd.

De belangrijkste drager blijft de e-mail. Zo'n 78,66% van alle klachten bereikt via deze weg de administratie.

De brief is de tweede belangrijkste drager (15,33%).

Het grootste deel van de geregistreerde klachten bereikt de administratie rechtstreeks via de burger (67,66%). Via de Vlaamse Ombudsdienst, geldt dit voor 27,33% van de klachten.

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding is opnieuw gestegen: 4,7 dagen t.o.v. 2,3 dagen in 2014. Ontvangstmeldingen worden niet vaak verstuurd: dit gebeurt slecht bij 31% van alle klachten. Toch een stijging in vergelijking met vorig jaar (22,36%). De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en die van de mededeling van de beslissing ligt voor 2015 op 32,1 dagen. In 2014 hadden we hiervoor 25,5 dagen nodig. Een aanzienlijke stijging dus t.o.v. vorig jaar.

Van 69,33 % van de 300 klachten werd een mededeling van beslissing gedaan binnen de vooropgestelde termijn van 45 dagen. Dit is een daling in vergelijking met vorig jaar (75,77%). Bij 19 klachten werd de beslissing (nog) niet meegedeeld aan de klager.

Tabel 2: Kerncijfers 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 en 2015

Klachten	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ontvankelijk	188	229	217	158	136	255	211
Onontvankelijk	27	55	67	35	71	67	89
Gegronde klachten deels of volledig	105	126	94	56	73	142	110
Ongegronde klachten	56	62	89	79	51	101	89
Nog niet afgehandeld	25	41	34	23	10	12	12
Opgelost deels of volledig	100	114	91	55	71	139	108
Niet opgelost	5	12	3	0	2	3	2
Totaal	215	284	284	193	207	322	300

In 2015 is 29,66% van de geregistreerde klachten onontvankelijk. Dit percentage is gestegen t.o.v. vorig jaar met 8,86%.

De reden van onontvankelijkheid was net zoals vorig jaar overwegend “geen bevoegdheid Vlaamse overheid” (50 klachten).

Over het aandeel van het aantal ontvankelijke klachten kunnen we meegeven dat er 47,39% van deze klachten gegrond was, 4,73% deels gegrond en 42,18% ongegrond. Bij 12 klachten werd over het resultaat (nog) niets meegedeeld.

Tabel 3: Ombudsnormen 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 en 2015

Ombudsnormen	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Niet-correcte beslissing	13	13	10	5	11	19	18
Te lange behandeltermijn	43	38	47	25	23	80	41
Ontoereikende informatieverstrekking	29	22	19	15	14	23	17
Onvoldoende bereikbaarheid	2	3	3	1	1	0	0
Onheuse bejegening	5	3	2	4	7	6	11
Andere	13	30	13	5	17	14	23

Bij 37,27% van alle gegronde en deels gegronde klachten werd de norm ‘behandeltermijn’ geschonden. ‘Andere’ volgt op de tweede plaats met 20,90%.

2.2 ENTITEITEN / AFDELINGEN MET KLACHTEN

Tabel 2015 – DEPARTEMENT ONDERWIJS EN VORMING

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	1
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	6
	Mediaan	6
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	1
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2.2.1 BELEID ONDERWIJSPERSONEEL

1. Tabel 2015

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	1
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	6
	Mediaan	6
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	1
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

In 2015 ontving de afdeling Beleid Onderwijspersoneel 1 klacht over het niet beantwoorden van een vraag omtrent het al dan niet doorgaan van de maatregel rond zij-instroom. De dossierbehandelaar had verzuimd te antwoorden aangezien de Vlaamse Regering nog geen beslissing had genomen of de zij-instroom er nog kwam en in welke vorm. Het was onmogelijk om op dat moment zinvolle informatie te geven en ze moest het antwoord op de vraag dan ook schuldig blijven.

De afdeling ontving de klacht op 3 maart 2015 en betrokkene kreeg antwoord op 9 maart 2015. In het antwoord werd verwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Tabel 2015 – AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN (AGODI)

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	34
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	17
	Onontvankelijk	17
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	1
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	3
	Geen Vlaamse overheid	2
	Interne personeelsaangelegenheden	11
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	33
	Telefoon	1
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	17
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	8
	Via georganiseerd middenveld	2
	Andere kanalen	6

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	5,8
	Mediaan	6
	0-10 dagen	12
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	23,4
	Mediaan	8,5
	0-20 dagen	24
	21-45 dagen	4
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	3
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegron	5
	Deels gegrond	4
	Ongegrond	8
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	5
	Deels opgelost	2
	Onopgelost	2
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	3
	Ontoereikende informatieverstrekking	5
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2.2.2 SCHOLEN BASISONDERWIJS, CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2015

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	2
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	
	Onontvankelijk	2
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	2
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	2
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	1
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	1

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

Klacht 2416:

Een ouder dient klacht in tegen de ouderraad van de basisschool "omwille van het rondbazuinen van onwaarheden door een van hun leden".

Deze klacht behoort niet tot de bevoegdheid van AgODi, de klacht is onontvankelijk. Dit is aan de betrokkene meegedeeld.

Klacht 4179:

Een ouder meldt dat zijn dochter van Surinaamse afkomst door haar huidskleur regelmatig wordt gevisieerd op school. De klacht identificeert niet de school en concretiseert ook niet wie hierbij betrokken is.

Deze klacht behoort niet tot de bevoegdheid van AgODi, de klacht is onontvankelijk. De ouder wordt doorverwezen naar het schoolbestuur.

2.2.3 PERSONEEL SECUNDAIR ONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2015

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	12
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	5
	Onontvankelijk	7
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	1
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	6
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	11
	Telefoon	1
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	2
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	5
	Via georganiseerd middenveld	2
	Andere kanalen	3

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	19,1
	Mediaan	8
	0-20 dagen	10
	21-45 dagen	0
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	4
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

In 2015 ontving de afdeling Personeel secundair onderwijs en deeltijds kunstonderwijs 12 klachten

Klacht 4102:

Personeelslid vervangt deeltijds een wegens ziekte afwezige collega. Zij klaagt aan dat deze collega steeds een dag voor een vakantie haar ziekteverlof beëindigt en na de vakantie

opnieuw ziek wordt. Zij vraagt of er hierin stappen kunnen ondernomen worden. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond. De regelgeving wordt creatief maar correct toegepast. Het personeelslid wordt doorverwezen naar de directie van de school.

Klacht 4121:

Een personeelslid meldt dat de directie foutieve informatie via EPD aan AgODi doorstuurt. Zij heeft dit reeds aan haar directie voorgelegd, echter zonder resultaat. De klacht is ontvankelijk omdat het gaat om de uitwisseling van gegevens naar onze dienst toe, maar is ongegrond.

Klacht 4301:

Een personeelslid dient klacht in: de school heeft aan de uren die zij door verlof verminderde prestaties niet meer effectief presteert, een lager barema gekoppeld dan voorheen. Dit betekent dat bij de berekening van haar pensioen slechts rekening wordt gehouden met dit lager barema, wat nadelig is. Zij wil dit rechtgezet zien. Deze klacht is ontvankelijk, maar ongegrond. De toepasselijke regelgeving werd immers gevolgd. Betrokkene wordt doorverwezen naar het schoolbestuur.

Klacht 4321:

Een personeelslid dient klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst. Het personeelslid is niet akkoord met de wijze waarop zijn salaris berekend wordt. In het DKO ging men ervan uit dat het personeelslid een voltijdse opdracht had in het dagonderwijs. Dat bleek niet het geval waardoor de bezoldiging van betrokkene onder de regel van best bezoldigd ambt valt. Hierdoor ontving hij minder salaris dan verwacht. Zowel het personeelslid als de school vragen om een toelichting. Zij vragen zich ook af hoe zij op de hoogte hadden kunnen zijn van de juiste situatie. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond aangezien de regelgeving correct werd toegepast. Alle gegevens qua bezoldiging waren steeds ter beschikking via het salarisbriefje van betrokkene en de schoollistings die de instelling ontvangt.

Klacht 4322:

Een personeelslid meldt dat zij er, ondanks de uitbreiding van de vaste benoeming naar een voltijdse opdracht, financieel op achteruit gaat. Zij krijgt hiervoor geen duidelijke verklaring van AgODi. De klacht is deels gegrond en werd opgelost (ombudsnorm: ontoereikende informatieverstrekking).

Volgende klachten werden onontvankelijk verklaard:

Klacht 4086:

Een personeelslid heeft een klacht over de werking van de directie. De problemen zijn reeds verschillende malen gemeld aan de scholengemeenschap, zonder resultaat. De klacht is onontvankelijk want het gaat om interne personeelsaangelegenheden.

Klacht 4101:

Personeelslid behoort tot het meesters-, vak- en dienstpersoneel. Zij heeft een klacht over het pestgedrag van haar leidinggevende. Zij heeft dit al aan de directeur gemeld, maar zonder gevolg. Als gevolg hiervan werd zij ontslagen.

De klacht is onontvankelijk aangezien betrokkene niet gesubsidieerd wordt door AgODi en het hier gaat om interne personeelsaangelegenheden.

Klacht 4259:

Personeelslid werd na een positief sollicitatiegesprek toch niet aangesteld. Als reden werd gegeven dat zij op een zwarte lijst zou staan binnen de scholengemeenschap. Zij klaagt het machtsmisbruik in deze situatie aan.

De klacht is onontvankelijk want het gaat om interne personeelsaangelegenheden.

Klacht 4273:

De aanstelling van een personeelslid wordt na 3 jaar niet meer verlengd. Het personeelslid klaagt de manier van handelen aan. Zij is het hier niet mee eens.

De klacht is onontvankelijk want het gaat om interne personeelsaangelegenheden.

Klacht 4282:

Personeelslid geeft aan dat de directie ouders contacteert en hen uitnodigt om samen met de leerlingen over het functioneren van de leerkracht te praten. Hij is niet akkoord en betwist de wettigheid van deze manier van werken.

De klacht is onontvankelijk want het gaat om interne personeelsaangelegenheden.

Klacht 4302:

Personeelslid klaagt aan dat geen vaste aanstelling in het onderwijs krijgt. Hij vraagt om na te kijken of zijn ontslag in verschillende scholen correct gebeurd is.

De klacht is onontvankelijk want het gaat om interne personeelsaangelegenheden.

Klacht 4323:

Personeelslid klaagt de manier aan waarop het controlebezoek door Mensura werd uitgevoerd bij de aanvraag van een langdurig verlof voor verminderde prestaties wegens medische redenen. Zij schreef al Mensura aan, maar haar schriftelijke klacht werd inhoudelijk niet beantwoord.

De klacht is onontvankelijk aangezien dit niet behoort tot de bevoegdheden van het agentschap. De klacht werd overgemaakt aan Mensura.

Servicemeter klachtenverloop 2015 op de afdeling Personeel SO en DKO:

Er is een daling op te merken in het aantal klachten. Vorig jaar waren er meer klachten over de pensioenregeling. Doordat Capelo meer ingeburgerd is en de burger weet langs welke kanalen verschillende gegevens kunnen verkregen worden, daalt het aantal klachten hierover. De pensioenregelgeving werd ook uitvoerig in de media besproken en gepubliceerd, waardoor de burger beter ingelicht is.

Van de 12 klachten die de afdeling ontving in 2015, waren er 7 onontvankelijk. In 5 gevallen gaat het om interne personeelsaangelegenheden. In 1 geval gaat het om een personeelslid dat niet betaald wordt door AgODi, 1 geval gaat over Mensura.

Dit jaar zijn er opvallend meer onontvankelijke klachten die gaan over interne personeelsaangelegenheden. Deze gaan vooral over de behandeling of werkwijze die de werkgever (zijnde de onderwijsinstellingen) toepast.

Deze klachten wijzen op het ontbreken van voldoende kennis en vooral van onvoldoende duidelijke communicatie vanwege de werkgever. Uit de klachten komt ook vaak naar voren

dat het personeelslid de problemen wel aankaart bij de directie, maar dat er (te) weinig gevolg wordt aan gegeven.

Ook telefonische klachten over de werking van Mensura worden verzameld en bij de verschillende overlegmomenten met Mensura besproken.

Van de 12 klachten zijn er 5 die wel ontvankelijk zijn, daarvan zijn er 4 ongegrond. Een klacht is deels gegrond omdat er sprake is van een schending van de ombudsnorm informatieverstrekking.

2.2.4 PERSONEEL BASISONDERWIJS EN CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING**1. Tabel 2015**

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	19
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	11
	Onontvankelijk	8
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	3
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	5
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	19
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	14
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	2
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	2

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	5,8
	Mediaan	6
	0-10 dagen	12
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	27,3
	Mediaan	9
	0-20 dagen	13
	21-45 dagen	4
	46-90 dagen	
	>90 dagen	2
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	5
	Deels gegrond	3
	Ongegrond	3
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	4
	Deels opgelost	2
	Onopgelost	2
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	3
	Ontoereikende informatieverstrekking	4
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

In 2015 ontving de afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB 19 klachten:

Klacht 2961

Een personeelslid dient klacht in met betrekking tot haar aanstelling in het onderwijs tijdens het schooljaar 2013-2014. Zij ondervond problemen bij de aanvraag van haar werkloosheidsuitkering: deze was te laag, gezien de prestaties die zij geleverd had. De klacht

is onontvankelijk aangezien het hier gaat om interne personeelsaangelegenheden. Zij werd doorverwezen naar de bevoegde instanties.

Klacht 2981

Een personeelslid werd preventief geschorst en ging hiertegen in beroep. De Kamer van Beroep verklaarde deze preventieve schorsing nietig. Het schoolbestuur wilde deze periode van preventieve schorsing echter niet administratief verwijderen uit het dossier van het personeelslid en daarom dient het personeelslid een klacht in. De klacht is onontvankelijk want het gaat hier om interne personeelsaangelegenheden.

Klacht 3001

Via een advocaat ontving de afdeling een klacht van een personeelslid dat verzet wenst aan te tekenen tegen een beslissing van onwettige afwezigheid van het schoolbestuur. Het personeelslid werd voor één dag als onwettig afwezig beschouwd aangezien zij de procedure met betrekking tot de afwezigheid wegens ziekte niet correct gevolgd had. De klacht is onontvankelijk, maar ongegrond.

Klacht 3021

Een directeur dient klacht in, omdat bij de afhandeling van de aanvraag tot valorisatie van voorgaande diensten voor de geldelijke anciënniteit van één van zijn personeelsleden de redelijke behandeltermijn is overschreden. Deze klacht is gegrond en werd opgelost (ombudsnorm: behandeltermijn).

Klacht 3041

Het gaat om een klacht van een personeelslid dat niet akkoord is met de berekening van haar salaris: het bedrag komt niet overeen met de opdracht die zij presteerde. Het salaris dat het agentschap uitbetaalde is wel degelijk in overeenstemming met het opdrachtenpakket dat de school doorstuurde. De klacht is onontvankelijk want het gaat hier om interne personeelsaangelegenheden.

Klacht 3061

Een personeelslid dient klacht in omdat bij de afhandeling van haar aanvraag tot valorisatie van voorgaande diensten voor haar geldelijke anciënniteit de redelijke behandeltermijn is overschreden. Daarnaast klaagt zij ook aan dat er een fout gebeurde bij de uitbetaling van achterstallig salaris waar zij recht op had. Deze klacht is gegrond en werd opgelost (ombudsnorm: behandeltermijn).

Klacht 3081

Een personeelslid klaagt dat zij het niet eens is met de terugvordering die zij ontving naar aanleiding van ten onrechte uitbetaald salaris (wegens met onbezoldigd ziekteverlof). De klacht is onontvankelijk want het gaat hier om interne personeelsaangelegenheden.

Klacht 3101

De echtgenoot van een onderwijspersoneelslid dient klacht in omdat hij verzet wenst aan te tekenen tegen een beslissing van onwettige afwezigheid van haar schoolbestuur. Zijn echtgenote werd voor een periode als onwettig afwezig beschouwd aangezien zij de procedure met betrekking tot de afwezigheid wegens ziekte niet correct gevolgd had. Deze klacht is onontvankelijk, maar ongegrond.

Klacht 3121

Het gaat om een klacht van een personeelslid dat geen recht heeft op aanvullend vakantiegeld: zij meent daar alsnog recht op te hebben. Deze klacht is slechts deels gegrond en werd niet opgelost (ombudsnorm: informatieverstrekking).

Klacht 3122

Een personeelslid dient klacht in omdat bij de afhandeling van haar aanvraag tot valorisatie van voorgaande diensten voor haar geldelijke anciënniteit de redelijke behandeltermijn is overschreden. Deze klacht is gegrond en werd opgelost (ombudsnorm: behandeltermijn).

Klacht 3141

Een personeelslid klaagt dat zij niet onmiddellijk de informatie kreeg die zij vroeg en dat ze niet akkoord kan gaan met de toon waarop zij te woord werd gestaan. Deze klacht is deels gegrond en werd opgelost (ombudsnorm: informatieverstrekking).

Klacht 3161

Het gaat om een klacht van een personeelslid dat via de school verkeerde informatie kreeg met betrekking tot de loopbaanonderbreking in het kader van ouderschapsverlof. Hierdoor is zij een deel van dit ouderschapsverlof kwijt. Zij stelt de vraag om dat verlof alsnog te mogen opnemen. Dit is een onontvankelijke klacht: het is een toepassing van beleid en regelgeving.

Klacht 3162

Een personeelslid is het niet eens met het feit dat zij geen recht heeft op aanvullend vakantiegeld omdat zij van mening is dat zij daar alsnog recht op heeft. Deze klacht is slechts deels gegrond en werd niet opgelost (ombudsnorm: informatieverstrekking).

Klacht 3981

Een personeelslid uit haar bezorgdheid in verband met het systeem van de vaste benoeming en de gevolgen ervan voor startende leerkrachten. Daarnaast is zij niet akkoord met de lage uitgestelde bezoldiging die zij in de maand juli heeft ontvangen. Dit is een onontvankelijke klacht: het is een toepassing van beleid en regelgeving.

Klacht 3982

Een personeelslid klaagt dat zij ten onrechte een terugvordering heeft ontvangen. In de periode waarvoor het salaris wordt teruggevorderd, heeft zij immers wel degelijk gewerkt. De terugvordering is gebaseerd op de informatie die het agentschap ontving van het schoolsecretariaat/het schoolbestuur. Het personeelslid werd dan ook doorverwezen naar hen. De klacht is onontvankelijk want het gaat hier om interne personeelsaangelegenheden.

Klacht 3983

Een personeelslid ontving een terugvordering voor een periode waarin zij ten onrechte een salaris ontving, aangezien zij met onbezoldigd ziekteverlof was. Zij vroeg om deze terugvordering gespreid te mogen terug te betalen, maar dat werd geweigerd op basis van de vastgelegde criteria voor het toestaan van terugbetalingsfaciliteiten. Deze klacht is ontvankelijk, maar ongegrond.

Klacht 4001

Een personeelslid is niet tevreden met de informatie die zij kreeg in verband met haar ziekteverlof. Zij kreeg verkeerde informatie van haar dossierbeheerder met betrekking tot het aantal dagen bezoldigd ziekteverlof waar zij nog recht op heeft. Deze klacht is deels gegrond

en werd opgelost (ombudsnorm: informatieverstrekking).

Klacht 4002

Een advocaat dient in naam van een personeelslid klacht in omdat haar afwezigheid naar aanleiding van haar zwangerschap eind juni 2015 wel nog als moederschapsbescherming werd beschouwd, maar vanaf september niet meer onder moederschapsbescherming valt. De risicoanalyse in het nieuwe schooljaar wijzigde immers tegenover het vorige schooljaar (omwille van nieuwe wetenschappelijke inzichten) waardoor een verwijdering wegens agressie niet langer nodig was. Het is een onontvankelijke klacht: toepassing van beleid en regelgeving.

Klacht 4021

Een directrice klaagt over het feit dat zij een terugvordering heeft ontvangen naar aanleiding van salaris dat ten onrechte werd uitbetaald. Zij erkent dat zij teveel salaris ontving, maar zij dient klacht in omdat het al de derde keer is dat deze fout gebeurde in haar dossier (door verschillende dossierbeheerders). Deze klacht is gegrond en werd deels opgelost (ombudsnorm: niet-correcte beslissing).

Van de 19 klachten die de afdeling ontving in 2015, waren er 8 **onontvankelijk** (= 42%). De redenen van het onontvankelijk zijn, zijn “interne personeelsaangelegenheden” (5) en “beleid en regelgeving” (3). Van de 8 onontvankelijke klachten werden er 7 ingediend door het personeelslid zelf. Eén klacht werd ingediend door een advocaat, op vraag van een personeelslid.

Van de 19 klachten zijn er 11 die wel **ontvankelijk** zijn (= 58%), waarvan er 3 klachten ongegrond zijn. Van de overige 8 klachten is er bij het merendeel sprake van een schending van de ombudsnorm informatieverstrekking (4) of behandeltermijn (3). Voor 1 klacht gaat het om een niet-correcte beslissing.

De 3 klachten waarbij sprake is van een schending van de ombudsnorm behandeltermijn hebben alle 3 betrekking op de afhandeling van de aanvragen tot valorisatie van voorgaande diensten voor de geldelijke anciënniteit. Naar aanleiding van deze klachten werd de procedure voor de afhandeling van deze aanvragen binnen de afdeling herbekeken en strikter opgevolgd, wat onmiddellijk leidde tot een merkbare verbetering.

2.2.5 ADVIES EN ONDERSTEUNING ONDERWIJSPERSONEEL

1. Tabel 2015

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	1
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	1
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de	Gemiddelde	
	Mediaan	

verzendingsdatum van de ontvangstmelding	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	1
	Mediaan	1
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

In 2015 ontving AOP 1 klacht. Een leerkracht beklaagt er zich over dat het Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming enkel de bezoldigingen heeft ingegeven op zijn loonfiche en de bedrijfsvoorheffing en bijzondere bijdrage voor de sociale zekerheid niet. Bij nazicht bleek dat de vigerende wettelijke bepalingen werden nageleefd. De klacht werd ongegrond verklaard.

2.2.6 KLACHTENBEELD AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN

Opvallend is dat nog steeds niet alle personeelsleden weten bij wie ze terecht kunnen voor hun probleem: de juiste fora of procedures zijn nog onvoldoende bekend. Uiteraard is het zo dat een deel van de personeelsleden het gevoel heeft niet bij zijn/haar schoolbestuur terecht te kunnen en zich dan wendt tot het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODi).

Bij een aantal klachten is er sprake van een ontoereikende informatieverstrekking. Aangezien een van de kerntaken van het agentschap het verstrekken van informatie is aan potentieel meer dan 4000 instellingen (scholen, internaten en CLB's) en meer dan 160 000 personeelsleden, is de kans reëel dat dit in sommige gevallen onvoldoende nauwkeurig gebeurt. Er moet ook rekening gehouden worden met het dilemma dat zich hierbij steeds stelt: snel informeren versus volledig informeren. Wanneer een vraag telefonisch wordt gesteld, vertelt de vraagsteller soms niet het hele verhaal, waardoor de kans stijgt dat er verkeerde of onvolledige informatie wordt gegeven.

Het agentschap blijft daarom volop inzetten op interne opleiding op zeer regelmatige basis. Daarnaast wordt ook volop geïnvesteerd in opleiding voor schoolsecretariaten (jaarlijks in het voorjaar) zodat de personeelsleden, de ouders en de leerlingen de gewenste informatie ook kunnen inwinnen bij hun eigen schoolsecretariaat. Tot slot werkte het agentschap ook mee aan de vernieuwing van de website van het ministerie van Onderwijs en Vorming. In 2015 is het onderdeel met betrekking tot personeel (www.onderwijs.vlaanderen.be/van-basis-tot-volwassenenonderwijs) volledig vernieuwd zodat personeelsleden, administratief medewerkers en directeurs op een gebruiksvriendelijke manier kunnen zoeken naar informatie die vlot leesbaar is.

Klachtencaptatie

Het agentschap verzamelde de hoger vernoemde klachten op verschillende manieren. Een aantal van deze klachten bereikte de afdeling via het Meldpunt Onderwijs en Vorming. Dit meldpunt is makkelijk terug te vinden bij de contactgegevens op de website. Andere klachten werden bezorgd door de Vlaamse Ombudsdienst of kwamen binnen via het kabinet van de minister van Onderwijs. De meeste klachten kwamen echter rechtstreeks bij de afdelingen terecht: via de dossierbeheerder of via het e-mail adres van de afdeling. We kunnen bijgevolg concluderen dat de verschillende kanalen die kunnen gebruikt worden om klacht in te dienen, goed benut en opgevolgd worden.

Gezien de hoeveelheid aan dossiers die het agentschap in haar beheer heeft, lijkt het aantal klachten op jaarbasis heel beperkt. Belangrijk om weten hierbij is dat het agentschap klachten probeert te voorkomen door proactief te overleggen met de schoolsecretariaten en de schoolbesturen.

Daarnaast zet het agentschap ook sterk in op kwaliteitscontroles. Dankzij dat intensief contact en overleg en de systematische kwaliteitscontroles worden fouten en problemen maximaal vermeden.

Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

Binnen het agentschap is per afdeling bekend wie de klachtenbehandelaar van de afdeling is. Deze persoon volgt de doorlooptijd van de klachten nauwgezet op. Er wordt ook voorzien dat een collega deze taak overneemt in geval van afwezigheid.

Kwaliteitsmanagement

Het Agentschap voor Onderwijsdiensten en het beleidsdomein Onderwijs en Vorming leveren structurele inspanningen om de klachten professioneel te behandelen. Er is regelmatig overleg tussen de klachtenmanager van het beleidsdomein en de klachtenbehandelaars van de verschillende afdelingen. Op die manier worden de neuzen in dezelfde richting gezet met betrekking tot klachtenbehandeling. Het klachtenrapport dat jaarlijks wordt opgesteld, maakt deel uit van de actiepunten van de staf van de verschillende afdelingen.

Tabel 2015 – AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS, KWALIFICATIES EN STUDIETOELAGEN (AHOVOKS)

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	256
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	184
	Onontvankelijk	72
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	5
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	2
	Geen belang	1
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	16
	Geen Vlaamse overheid	48
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	43
	Mail	196
	Telefoon	15
	Fax	1
	Bezoek	1
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	177
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	74
	Via georganiseerd middenveld	1
	Andere kanalen	4

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	4,2
	Mediaan	1
	0-10 dagen	62
	> 10 dagen	9
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	33,1
	Mediaan	23
	0-20 dagen	106
	21-45 dagen	67
	46-90 dagen	56
	>90 dagen	10
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	94
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	76
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	95
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	15
	Te lange behandeltermijn	38
	Ontoereikende informatieverstrekking	11
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	9
	Andere	23

2.2.7 HOGER EN VOLWASSENENONDERWIJS / HOGER ONDERWIJS

1. Tabel 2015

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	15
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	Onontvankelijk	14
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	3
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	2
	Geen belang	1
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	4
	Geen Vlaamse overheid	4
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	15
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	14
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	1
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	3,1
	Mediaan	1,5
	0-10 dagen	12
	> 10 dagen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	7,7
	Mediaan	6
	0-20 dagen	14
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	1
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

Voor Hoger Onderwijs was er één **ontvankelijke klacht** over een openstaand pensioendossier waardoor de pensioengerechtigde geen uitkering ontving. Het dossier werd zo snel mogelijk afgerond en aan PDOS bezorgd.

We registreerden 14 **onontvankelijke klachten**. We kunnen deze klachten in twee grote groepen opdelen:

1. Betwisting van evaluatieresultaten: hiervoor verwijzen we de klagers naar de interne beroepsprocedure en dan eventueel, naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen.
2. Klachten over de interne werking van universiteiten en hogescholen. Hiervoor is AHOVOKS niet bevoegd. We verwijzen door naar de ombudsdiensten van de instelling.

2.2.8 HOGER EN VOLWASSENENONDERWIJS / VOLWASSENENONDERWIJS**1. Tabel 2015**

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	61
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	3
	Onontvankelijk	58
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	2
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	12
	Geen Vlaamse overheid	44
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	49
	Telefoon	10
	Fax	
	Bezoek	1
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	Via kabinet	58
	Via Vlaamse Ombudsdienst	2
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	1

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	4,5
	Mediaan	0
	0-10 dagen	48
	> 10 dagen	7
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	13,6
	Mediaan	6
	0-20 dagen	43
	21-45 dagen	14
	46-90 dagen	4
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	3
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

Voor Volwassenenonderwijs waren er drie **ontvankelijke klachten**. Twee over terugvorderingen en één over een deelnameattest van een cursus. De klachten werden grondig onderzocht maar bleken alle drie ongegrond te zijn.

We ontvingen 58 **onontvankelijke klachten**. Voor het Volwassenenonderwijs zijn er twee grote groepen van typische onontvankelijke klachten:

1. Klachten over private instellingen en Syntra. AHOVOKS is hiervoor niet bevoegd. Voor Syntra verwijzen we door naar het Agentschap Ondernemen. Voor de private instellingen verwijzen we naar de FOD Economie zodat ze daar klacht kunnen indienen voor consumentenbedrog.
 2. Klachten over de interne werking van de CVO's. Hiervoor is AHOVOKS ook niet bevoegd en verwijzen we naar de interne klachtenprocedure van de centra. We moedigen ook steeds aan om eerst het gesprek aan te gaan met de betrokken personen.
- Daarnaast waren er ook klachten over de regelgeving en de toepassing ervan. Deze worden beantwoord met alle mogelijke informatie vanuit de regelgeving en de eventuele verduidelijking ervan.

2.2.9 NARIC EN EXAMENCOMMISSIE / NARIC

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	5
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	5
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	5
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	2
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	1
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	2

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	9
	Mediaan	9
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	22,6
	Mediaan	17
	0-20 dagen	3
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	4
	Deels gegrond	
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	3
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	3
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	

2. Klachtenbeeld

NARIC-Vlaanderen ontving zes **ontvankelijke klachten**. Vijf daarvan waren **gegrond**. Eén klacht had te maken met de dienstverlening van een dossierbehandelaar die te wensen overliet. De vier andere gegronde klachten hadden betrekking op de behandeltermijn. Bij één klacht werd het dossier in het kader van fraudeonderzoek overgemaakt aan Buitenlandse

Zaken waardoor de termijn opliep. In de drie andere gevallen kreeg NARIC geen tijdig advies van de adviesverlenende instellingen. Alle klachten werden opgelost.

NARIC blijft voor de behandeltermijn afhankelijk van externe adviesverleners. NARIC heeft de voorbije jaren sterk geïnvesteerd in duidelijke afspraken en contracten over de behandeltermijnen, maar in uitzonderlijke gevallen ontvangt NARIC geen advies binnen de afgesproken termijn. NARIC plant ook een overleg met Buitenlandse Zaken over de aanpak van frauduleuze dossiers. Daarnaast wil NARIC in 2016 tegemoet komen aan de informatiebehoefte van de aanvragers door op de website en in brieven meer informatie te geven over de behandeltermijnen.

NARIC ontving één klacht die na onderzoek **ongegrond** bleek. Deze klacht had ook betrekking op de behandeltermijn, maar was ongegrond omdat de behandeltermijn pas start als het dossier volledig is. Dit werd zo aan de klager verduidelijkt.

2.2.10 NARIC EN EXAMENCOMMISSIE / EXAMENCOMMISSIE SECUNDAIR ONDERWIJS

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	6
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	6
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	5
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	4
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	1
	Andere kanalen	1

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	0
	Mediaan	0
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	5,5
	Mediaan	4
	0-20 dagen	6
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	1
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	3
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	3
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	1

2. Klachtenbeeld

De Examencommissie secundair onderwijs ontving zes **ontvankelijk klachten**. Drie daarvan bleken na onderzoek **ongegrond**. De klachten hadden betrekking op de verplichte infosessie, te laat komen op het examen en de afronding van examenresultaten. Voor al deze klachten beschikt de Examencommissie over duidelijke richtlijnen die via de website en het EC-platform beschikbaar zijn voor de kandidaten.

De drie **(deels) gegronde klachten** hadden betrekking op de beoordeling van een examen, niet genoeg tijd om een examen Nederlands af te leggen en wijzigingen in de vakfiches die niet op de website werden aangekondigd. Naar aanleiding van deze klachten nam de Examencommissie de volgende maatregelen:

- De beoordelingswijzer en de opdracht van het examen werden herwerkt.
- Het examen Nederlands wordt nu ook digitaal afgenomen waardoor kandidaten hun beschikbare examentijd zelf beter kunnen indelen.
- Nieuwe vakfiches worden tijdig aangekondigd via het EC-platform én de website.

In 2015 hield de Examencommissie een klantentevredenheidsonderzoek. Daaruit bleek dat 86% van de kandidaten tevreden tot uiterst tevreden is over de werking en dienstverlening van de Examencommissie. Uiteraard kwamen er ook een aantal knelpunten naar boven. De Examencommissie heeft een actieplan opgesteld om deze knelpunten weg te werken.

2.2.11 STUDIETOELAGEN

1. Tabel 2015

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	169
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	169
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	41
	Mail	122
	Telefoon	5
	Fax	1
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	99
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	70
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	44,9
	Mediaan	40,5
	0-20 dagen	40
	21-45 dagen	51
	46-90 dagen	51
	>90 dagen	10
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	88
	Deels gegrond	69
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	88
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	15
	Te lange behandeltermijn	34
	Ontoereikende informatieverstrekking	10
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	7
	Andere	21

2. Klachtenbeeld

In 2015 werden 169 klachten geregistreerd. Dit is een daling ten opzichte van de 181 geregistreerde klachten in 2014. 88 van de 169 klachten bleken gegrond.

Het grootste aandeel klachten (38,64%) van de 88 gegronde klachten die de afdeling Studietoelagen ontving in 2015 had betrekking op de “behandeltermijn”. Dit is een significante verbetering ten opzichte van vorig jaar (75,55% van de 90 gegronde klachten), toen de eerste stappen werden ondernomen om de behandeltermijn van de dossiers te

verbeteren. In 2015 werd verder werk gemaakt van een aantal vereenvoudigingen met het oog op het inkorten van de behandeltermijn. Tegelijk werd verder ingezet op een transparante communicatie over de voortgang in de dossierbehandeling. Deze inspanningen hebben niet enkel een opmerkelijke daling in het aantal klachten over de behandeltermijn tot gevolg. Parallel stellen we vast dat ook het aantal oproepen over Studietoelagen bij 1700 significant afnam in 2015. Het aantal oproepen daalde van 266.540 in 2014 naar 209.727 in 2015, wat een daling van meer dan 20% inhoudt.

15 gegronde klachten vallen onder de norm “niet-correcte beslissing”. Deze klachten hadden vooral betrekking op een foutieve financiële berekening of een probleem met de inschrijvingsgegevens. Naar aanleiding van deze klachten werden de dossiers herzien.

De redenen voor de gegronde klachten onder de categorie “Andere” zijn uiteenlopend. 7 van de 21 verzoekers klaagden over niet of te laat ontvangen documenten. 5 klachten gingen over de gegevens die bijkomend worden opgevraagd. 3 afgekeurde dossiers en 2 dossiers met betalingsproblemen leidden eveneens tot een klacht. 3 klachten handelden over de vraag om buitenlandse inkomsten te bewijzen. Tenslotte zijn er 2 reacties gekomen op het feit dat de naam van een overleden partner nog vermeld wordt op briefwisseling.

Er waren 10 gegronde klachten onder de categorie “informatieverstreking”. Eén van deze klachten ging over verwarrende informatie op de standaardbrieven. De overige klachten zijn ontstaan door tegenstrijdige of onvolledige informatie die via 1700 of via dossierbehandelaars van de afdeling Studietoelagen werd verstrekt. Het antwoord op de klacht werd meteen aangehaald om duidelijke informatie mee te geven.

Voor de 7 gegronde klachten onder de categorie “bejegening” werd telkens onderzocht of de burger onheus behandeld werd door een voorlichter van 1700 of door een medewerker van de afdeling Studietoelagen. Er werd telkens een gesprek gehouden met de betrokken medewerkers om de situatie te kunnen inschatten.

Feedback over de klachten (inhoud, wijze van communiceren, empathie,...) onder de categorieën “informatieverstreking” en “bejegening” wordt systematisch teruggekoppeld naar 1700. Bovendien wordt gezamenlijk gezocht naar oplossingen en naar manieren om dit soort klachten in de toekomst te vermijden.

Binnen de groep van ongegronde klachten zitten hoofdzakelijk klachten over de behandeltermijn en klachten over dossiers die niet konden worden afgewerkt omdat ze niet tijdig door de burger werden vervolledigd. Een dossier kan worden vervolledigd tot en met 31 december van het jaar waarin het schooljaar eindigt. Indien de gevraagde informatie niet uiterlijk op 31 december aan de afdeling Studietoelagen werd bezorgd, wordt het dossier zonder gevolg afgesloten.

Ook de vraag om inkomsten uit het buitenland aan te tonen leidde nog tot klachten. Vanaf het schooljaar 2014-2015 werd voor een specifieke doelgroep (politiek vluchtelingen, gesubsidieerde bescherming en slachtoffers van mensenhandel) een uitzondering in de regelgeving ingeschreven. Voor hen wordt de toelage berekend op het Belgische inkomen van het jaar na het toekennen van het verblijfsstatuut. Er blijft echter een groep van mensen die niet onder deze uitzondering vallen en voor wie we geen toelage kunnen berekenen als we niet over gegevens over hun inkomen beschikken.

In het antwoord op klachten hierover werd de wetgevende context telkens gekaderd naar de verzoekers toe.

Concrete realisaties en voorstellen

De afdeling Studietoelagen streeft ernaar om nog transparanter te communiceren over de voortgang van de dossierbehandeling. In 2014 werd overgeschakeld op een chronologische dossieropvolging. Als men vanaf het aanvraagjaar 2014-2015 belde naar het nummer 1700

kreeg men automatisch te horen welke indienmaand (voor zowel dossiers als bijkomend toegestuurd informatie) op dat ogenblik behandeld werd. In 2015 is een tabel ontwikkeld, waarop de vooropgestelde behandeltermijn duidelijk af te lezen is volgens de indienmaand van het dossier. Sinds september 2015 wordt de tabel gebruikt door medewerkers van de afdeling Studietoelagen en medewerkers van de Vlaamse Infolijn. Ook de burgers zelf kunnen deze raadplegen via de website.



De chronologische aanpak wordt consequent uitgevoerd en garandeert een gelijke behandeling van alle dossiers. De behandeling van nieuwe aanvragen en dossiers waarvoor nog bijkomende informatie moest worden opgestuurd verloopt parallel.

Dat de behandeltermijn van een dossier toch nog sterk kan oplopen, vooral voor dossiers ingediend in het begin van het schooljaar (september – oktober), hangt samen met het aanvraagpatroon. Meer dan de helft van het totaal aantal aanvragen wordt ingediend in de eerste drie maanden van het aanvraagjaar.

De afdeling Studietoelagen blijft dan ook voortdurend naar mogelijkheden zoeken om de behandeltermijn van een aanvraag te verbeteren. Eén van de voornaamste gebieden waar winst op geboekt kan worden is het beperken van beraden. Een dossier wordt in beraad gezet als er nog bijkomende informatie bij de burger moet worden opgevraagd.

Beraden beperken kan onder meer door meer databanken aan te spreken voor de informatie die noodzakelijk is om een toelage te berekenen.

Bij de aanvragen voor toelagen 2015-2016 worden geen bewijzen van een inkomensvervangende tegemoetkoming aan mindervaliden (IVT) meer opgevraagd aan de burger. De afdeling Studietoelagen heeft toegang tot de databank van de FOD Sociale Zekerheid en deze informatie, alsook gegevens over erkenning van handicap, worden automatisch door de applicatie opgeladen. Deze overschakeling leidt tot vereenvoudiging voor de burger en een snelle, correcte verwerking van deze gegevens.

Dossiers waarbij rekening moet gehouden worden met alimentatiebedragen en met vermoedelijke inkomsten zorgen doorgaans ook voor een verlenging van de behandeltermijn. Deze gegevens kan de afdeling Studietoelagen immers niet ophalen via databanken. De bewijsstukken moeten door de burger worden aangeleverd. In de loop van 2015 werden de procedures voor het opvragen en verwerken van deze bewijsstukken geëvalueerd en bijgestuurd.

Bij berekeningen van toelagen op basis van vermoedelijke inkomsten is het niet meer nodig om te wachten op een volledig overzicht van de ontvangen bedragen, de dossierbehandelaar baseert zich op de beschikbare gegevens om zelf een omrekening naar een jaartotaal te maken. De aanvrager heeft de mogelijkheid om een herziening te vragen op basis van het jaaroverzicht als hij niet akkoord gaat met de berekening op basis van een beperkt aantal attesten. Er is een marge voorzien zodat de burger zo snel en zo accuraat mogelijk uitbetaald wordt, en tegelijkertijd het risico op een terugvordering 2 jaar later zoveel mogelijk vermeden wordt.

Ook voor de berekening van het ontvangen alimentatiegeld zal de omrekening naar een totaalbedrag gebeuren op basis van de beschikbare bewijzen. Verder dragen de verbeteringen aan het voorspellingssysteem van de applicatie en het hergebruiken van gegevens van vorige jaren bij aan de toename van efficiëntie wat het verwerken van alimentatiegegevens betreft. Het gevolg is dat er minder onnodige informatie opgevraagd wordt bij de burger en een vermindering van het aantal dossiers in beraad.

De vernieuwde werkwijze werd toegepast vanaf de start van het aanvraagjaar 2015-2016.

Ook in 2016 zal verder ingezet worden op vereenvoudiging. De meest zichtbare realisatie zal het aanvraagformulier zijn. Zowel het papieren als het online aanvraagformulier zullen sterk vereenvoudigd en ingekort worden.

In samenwerking met 1700 maken we blijvend werk van een correcte en heldere informatieverstrekking. In 2015 werden opnieuw een aantal vormingsmomenten ingericht waarin aandacht werd besteed aan een goede kadering van de stand van zaken van een dossier.

Het behoort tot de kerntaken van de afdeling Studietoelagen om op een correcte en toegankelijke manier met de burger te communiceren. Persoonlijk contact blijft een belangrijke pijler in die communicatie. Vandaar werden de bezoekenamiddagen die de afdeling organiseert grondig geëvalueerd. Vooral in Antwerpen en Brussel waren de bezoekersaantallen zo hoog dat het moeilijk werd om een vlotte dienstverlening te garanderen. De openingsuren werden er aangepast van een halve naar een volledige dag. In Brussel werd bovendien een ruime ontvangstruimte ingericht in het Boudewijngebouw. De afdeling Studietoelagen deed in de piekperiode (augustus – december) ook een beroep op extra werkrachten via tijdelijk mobiliteit. Zij werden ingeschakeld voor het invullen van aanvragen. De verschillende maatregelen hebben een positieve impact, zowel op het welbevinden van de medewerkers, als op de ervaring van de bezoekers.

In de loop van 2015 werd de aanpak van de klachtenbehandeling binnen de afdeling Studietoelagen zelf ook gereorganiseerd. Er werd een communicatieverantwoordelijke aangesteld die ook verantwoordelijk werd voor de klachtencoördinatie. Daarnaast werd in juli 2015 een nieuw team van klachtenbehandelaars opgericht. Vijf medewerkers werden gedeeltelijk vrijgesteld van hun andere taken om de klachtenbehandeling op te kunnen nemen. Met deze vernieuwde aanpak willen we de behandeltermijn van de klachten ook beter onder controle krijgen.

In 2016 zullen we met het team van klachtenbehandelaars verder werk maken van vorming en regelmatig intern overleg om de kwaliteit van de klachtenbehandeling te garanderen.

2.2.12 ONDERWIJSINSPECTIE

1. Tabel 2015

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	9
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	9
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	2
	Mail	7
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	8
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	1

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	7,1
	Mediaan	7
	0-10 dagen	7
	> 10 dagen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	39,6
	Mediaan	42
	0-20 dagen	3
	21-45 dagen	3
	46-90 dagen	2
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	
	Deels gegrond	4
	Ongegrond	5
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	4
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	2
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	2
	Andere	

2. Klachtenbeeld

Het bestaan van de klachtenprocedure werd in vergelijking met het verleden nadrukkelijker gecommuniceerd binnen de organisatie, waardoor meer meldingen als formele klacht geregistreerd werden. Ook zijn de namen van de dossier- en klachtenbehandelaars alsook de procedure van klachtenbehandeling inmiddels intern beter bekend.

Vier van de negen klachten bleken gegrond. De ontvangen klachten hadden betrekking op het

basisonderwijs (1), deeltijds kunstonderwijs (1), centra voor leerlingenbegeleiding (1), secundair onderwijs (3) en het huisonderwijs (3).

De aard van de klachten laat zich indelen in drie categorieën (en bijhorende actie):

- Drie klachten over huisonderwijscontrole betroffen een betwisting van het uitgebrachte advies. Een tweede controle werd uitgevoerd die het advies van de eerste controle bevestigde.
- Drie klachten over de doorlichtingen betroffen een vermeend gebrek aan respect van inspecteurs t.a.v. de doorgelichte instellingen. De inspectieleiding zet versterkt in op het vermijden en remediëren van dergelijke situaties. Ze doet dit door de betrokken inspecteurs op hun gedrag aan te spreken en via collectieve vorming van het bredere korps. Een Coördinerend inspecteur ging in deze situaties tevens op werkbezoek bij de betreffende schoolteams om naar hun grieven te luisteren. Dit bracht stevast geheel of gedeeltelijk een afdoende oplossing voor de burger.
- Drie klachten over de doorlichtingen betroffen een betwisting van het door de onderwijsinspectie uitgebrachte advies. Deze dossiers werden door de betrokken Coördinerend inspecteur onderzocht. De kwaliteit van het uitgebrachte advies bleef daarbij overeind.

Conform de servicemeter en de opgenomen kwaliteitsindicatoren van klachtenmanagement, zette de Onderwijsinspectie over het jaar 2015 versterkt in op een herstel- en oplossingsgerichte praktijk. Ze trok daarbij ook lessen uit de klachten om haar dienstverlening te verbeteren.

2.3 AFDELINGEN ZONDER KLACHTEN

In de volgende afdelingen werden in de loop van het jaar 2015 geen klantenreacties geregistreerd:

Departement Onderwijs en Vorming:

- afdeling Stafdiensten O&V;
- afdeling Management Ondersteunende Diensten;
- afdeling Strategische Beleidsondersteuning;
- afdeling Basisonderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs;
- afdeling Secundair Onderwijs en Leerlingenbegeleiding;
- afdeling Horizontaal Beleid;
- afdeling Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs;
- afdeling Communicatie.

Agentschap voor Onderwijsdiensten:

- afdeling Scholen Secundair Onderwijs;
- afdeling ICT.

Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties & Studietoelagen:

- Kwalificaties en Curriculum.

Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs.

Vlaamse Onderwijsraad.

3 GLOBALE EVALUATIE

3.1 VASTSTELLINGEN VOOR 2015

Globale cijfers

We stellen vast dat het aantal geregistreerde klachten in 2015 licht gedaald is t.o.v. 2014 (322 klachten in 2014 t.o.v. 300 klachten in 2015).

Het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI) kende een daling t.o.v. 2014 (34 klachten in 2015 t.o.v. 51 klachten in 2014).

Op 3 juli 2015 keurde de Vlaamse regering de fusie goed tussen de agentschappen AHOVOS en AKOV. Het nieuwe agentschap kreeg de naam Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS). Voor de afdeling Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs én de afdeling NARIC en Examencommissie geven we in dit rapport nog aparte cijfers.

Een dalend aantal klachten werd waargenomen bij de afdeling Studietoelagen: 181 klachten in 2014 t.o.v. 169 klachten in 2015.

Voor verdere duiding bij de globale cijfers verwijzen we naar de klachtenbeelden bij de diverse afdelingen (zie supra). Deze zijn te divers van aard om hier bij de globale cijfers opgenomen te worden.

Afdelingen met klachten

8 afdelingen registreerden 1 of meerdere klachten.

11 afdelingen + het agentschap AGIO en de Vlaamse Onderwijsraad registreerden geen klachten.

Net zoals vorig jaar blijft het verschil binnen de agentschappen groot. Het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS) registreerde het meest aantal klachten. Door de aard van de opdrachten van dit agentschap (en de daaruit voortvloeiende talrijke contacten met de burger), resulteert dit in een groter aantal klachten in vergelijking met de andere entiteiten.

3.2 KLACHTENCAPTATIE

Sinds 1 mei 2008 beschikt het beleidsdomein O&V over een **centraal meldpunt** waar iedereen met zijn klachten en meldingen over onze administratie terecht kan.

Deze structuur garandeert een maximale autonomie voor de deelnemende entiteiten en is vooral zeer gebruiksvriendelijk voor de klant. Toch merken we ook nu weer dat het meldpunt voor de burger nog steeds niet gemakkelijk te vinden is.

<http://www.onderwijs.vlaanderen.be/meldpunt-onderwijs-en-vorming>

Bij klachten die de administratie niet behandelt (zoals bv. klachten over de werking van een school, een leerkracht, directie...) maar toch vaak voorkomen, wordt de klant op het meldpunt voorzien van de nodige informatie en wordt hij doorverwezen naar de aangewezen instanties die bij dergelijke klachten kunnen optreden.

Proactief en klantgericht informatie verstrekken is zeer belangrijk bij het voorkomen van klachten.

De burger kan met zijn vragen/meldingen/klachten ook terecht bij de **Vlaamse Infolijn (1700)** die steeds over een actuele lijst beschikt met onze klachtencoördinatoren en daar ook desgewenst naar kan doorverwijzen.

Bij de **Informatiepunten voor Ouders en Leerlingen (BaO en SO)** kan men terecht met alle mogelijke vragen over de meest uiteenlopende thema's: pesten, verloren studiebewijzen, conflicten tussen ouders en de school, schoolkosten...

Klachten die niet rechtstreeks door onze afdelingen gecapteerd worden, komen ook dit jaar niet aan bod in onze rapporteringen. Ook al komen bepaalde problematieken aan bod op andere fora dan blijft het nog uiterst moeilijk om hierover een volledig en genuanceerd beeld in het klachtenrapport weer te geven.

Bij het Agentschap voor Onderwijsdiensten dienen we op te merken dat zij veel energie investeren in de opleiding van schoolsecretariaten en schoolbesturen die het eerste aanspreekpunt zijn voor hun personeelsleden en daardoor een cruciale rol spelen bij het anticiperen op mogelijke klachten.

Afdelingen/entiteiten die minder contacten hebben met de burger (bv. het Departement O&V) capteren logischerwijs nauwelijks of geen klachten.

Werkpunt voor 2016:

We blijven inzetten op dezelfde werkpunten van 2015:

- we maken ons 'zichtbaarder' op onze briefwisseling en webpagina's;
- we proberen de problematieken uit het veld die ons rechtstreeks bereiken maar niet formeel als klacht behandeld worden aan bod te laten komen in het klachtenrapport;
- EN
- we maken werk van een betere, meer omvattende, uniforme klachtregistratie.

3.3 KWALITEITSVOLLE KLACHTENBEHANDELING

De klachtencoördinatoren zijn intern bekend. Jaarlijks wordt een introductiesessie gehouden voor alle nieuwe personeelsleden waar de centrale klachtencoördinator hen een inleiding geeft in het klachtenmanagement van ons beleidsdomein.

Daarnaast beschikt het beleidsdomein ook over een uitgebreide **interne website** met alle mogelijke praktische info over het klachtenbeleid.

Op regelmatige basis wordt aan de klachtencoördinatoren gevraagd zich in hun eigen afdeling aan hun collega's kenbaar te maken/te houden.

3.4 KWALITEITSMANAGEMENT

De centrale klachtencoördinator is voor ongeveer 0,5 FT equivalent aangesteld met de coördinatie van het klachtenmanagement. Jaarlijks worden doelstellingen opgelegd en besproken tijdens de evaluatie en jaarplanning.

De centrale klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het onderhoud van de centrale klachtendatabank, het meldpunt en de intranetsite voor klachtencoördinatoren. Zij coördineert de opmaak van het jaarlijks klachtenrapport en zorgt voor regelmatig overleg, ondersteuning en kennisdeling met de klachtencoördinatoren van het beleidsdomein. Daarnaast staat zij samen met een medewerkster in voor de dispatching van de klachten die binnen de stafdiensten O&V gecapteerd worden.

De klachtencoördinatoren worden op de hoogte gehouden van diverse interessante vormen, netwerken enz.

Aan het managementcomité wordt over de kwartaalcijfers gerapporteerd van de geregistreerde klachten in de centrale klachtendatabank.

Alle klachten, vragen en meldingen die rechtstreeks bij de centrale klachtencoördinator gecapteerd worden, worden gemonitord en meegedeeld aan de betrokken agentschappen.

De centrale klachtencoördinator neemt deel aan het 'Vlaams netwerk klachtenmanagers' en probeert de interne collega's ook zoveel mogelijk warm te maken om hieraan deel te nemen.

Op de jaarlijkse voorstelling van het klachtenrapport door de Vlaamse ombudsman, proberen we zo talrijk mogelijk aanwezig te zijn.

De ombudsaanbevelingen worden opgevolgd.

4 BIJLAGEN

4.1 AANBEVELINGEN

4.1.1 THEMATISCHE AANBEVELINGEN VOOR ONDERWIJS DOOR DE VLAAMSE OMBUDSDIENST (1999-2015)

2014-2015

De Vlaamse Ombudsdienst doet volgende aanbeveling in de vorm van het Parlementair stuk 41 (2014-2015) – Nr. 1, ingediend op 1 april 2015 (2014-2015).

De Vlaamse Ombudsdienst doet / herhaalt zijn aanbeveling van vorig jaar om 9 op de 10 school- en studietoelagen op 1 september bij de gezinnen op de rekening te zetten.

2013-2014

De Vlaamse Ombudsdienst doet volgende aanbevelingen in de vorm van het Parlementair stuk 41 (2013-2014) – Nr. 1, ingediend op 2 april 2014 (2013-2014):

Zet 9 op 10 school- en studietoelagen op 1 september echt bij de gezinnen op de rekening.

2012-2013

De Vlaamse Ombudsdienst deed geen thematische aanbevelingen voor het beleidsdomein O&V in het verslag dat onder de vorm van een Parlementair Stuk gegeven wordt n.a.v. de voorstelling van het globale jaarverslag van 2012.

2011-2012

De Vlaamse Ombudsdienst doet volgende aanbevelingen in de vorm van het Parlementair stuk 41 (2011-2012) – Nr. 1, ingediend op 28 maart 2012 (2011-2012):

- Bekijk de wenselijkheid van de kwaliteitsvoorwaarden voor klachtenbehandeling in de onderwijssector.
- Respecteer de Loonbeschermingswet bij het rechtzetten van wedden
- Nederlandse Master in de klinische Psychologie: regel het recht op studietoelagen tot aan het behalen van een volwaardige academische titel.
- Verfijn de zogenaamde 60-maandenregel voor CLB-artsen.
- Xios – Behandel uw klokkenluidster zoals een normale Vlaamse bestuursinstantie dat hoort te doen.
- Zorg voor een goed evenwicht tussen de onderwijsautonomie en overheidscontrole in het nieuwe kwaliteitszorg- en accreditatiedecreet.

2010

De Vlaamse ombudsman heeft voor 2010 een verslag uitgebracht in de vorm van een Parlementair Stuk. Het jaarverslag is een voortgangsrapportage geworden waarbij er geen expliciete opsomming meer gebeurt van aanbevelingen zoals in de voorgaande jaren. Uit deze publicatie met eigen toonzetting konden toch een aantal aanbevelingen gedistilleerd worden m.b.t. behandeltermijn bij de erkenning van buitenlandse diploma's, doventolkuren, recht op leerlingenvervoer, automatische toekenning studietoelagen en communicatie door CLB's.

2009**AANBEVELING 2009-12**

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Parlement, moet onderzoeken hoe studenten met een kandidatuurdiploma die in dezelfde richting nog hun bachelordiploma moeten behalen alvorens met de master te kunnen starten, gedurende dat bachelorjaar in aanmerking kunnen komen voor een studietoelage.

AANBEVELING 2009-13

Het agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming, moet zorgen voor een gecoördineerde verwerking van de aanvragen tot gelijkwaardigheid van buitenlandse studiebewijzen. Bij een negatieve beslissing moet er op een efficiënte wijze worden onderzocht of in een dossier een gelijkwaardigheid mogelijk is op een ander studieniveau dan het gevraagde. Ook de mogelijkheden om het diploma in te schakelen in een verkort studietraject moeten worden bekeken.

AANBEVELING 2009-14

De Vlaamse overheid, en met name de minister van Onderwijs, moet maatregelen nemen om dove leerlingen meer ondersteuning te bieden, bijvoorbeeld door het verhogen van het aantal tolkuren waar leerlingen een beroep op kunnen doen.

AANBEVELING 2009-15

Het GO! en de andere onderwijsverstrekkers moeten in het secundair onderwijs de beslissingen over de clausulering van bepaalde studierichtingen voldoende afwegen. De motivering moet duidelijk vermelden welke elementen er in overweging worden genomen en op basis van welke motieven wordt besloten om een leerling van bepaalde studierichtingen uit te sluiten.

2008**AANBEVELING 2008-20**

De Vlaamse overheid, en met name de afdeling Studietoelagen, moet betwistingen van de studiegegevens in de Databank Hoger Onderwijs op een vlotte manier kunnen uitklaren, door een betere coördinatie met de onderwijsinstellingen.

AANBEVELING 2008-21

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of er, bij de beoordeling van het recht op studietoelage, in het jaar van een feitelijke scheiding al alleen rekening kan worden gehouden met het inkomen van de nog niet wettelijk gescheiden ouder, bij wie de leerling/student zijn hoofdverblijfplaats heeft.

AANBEVELING 2008-22

De Vlaamse overheid, en met name de afdeling Scholen Secundair Onderwijs, moet voor aanvragers die als politiek vluchteling niet over de nodige documenten beschikken, nagaan of een aangepaste procedure een onderzoek mogelijk maakt van de aanvraag tot gelijkwaardigheid van het buitenlandse diploma secundair onderwijs. NARIC heeft zo'n speciale procedure voor gelijkwaardigheidsaanvragen hoger onderwijs.

AANBEVELING 2008-23

De Vlaamse overheid, en met name het agentschap voor Onderwijsdiensten, moet terugvorderingen van wedden met de nodige redelijkheid en in overleg met de betrokkenen uitvoeren. Goede richtlijnen en een actieve informatieverstrekking zijn daarbij aangewezen.

AANBEVELING 2008-24

De Vlaamse overheid, en met name GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap, en de andere onderwijsnetten moeten een klachtenbehandeling bieden die laagdrempelig is en die soepel en klantvriendelijk inspeelt op ontevredenheid bij ouders. Procedures zijn een hulpmiddel om die klachtenbehandeling te structureren maar mogen geen obstakel worden voor een efficiënte inhoudelijke behandeling van klachten.

2007

AANBEVELING 2007-19

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of in de regelgeving studiefinanciering een erkende schuldbemiddeling kan worden verrekend in het in aanmerking te nemen inkomen om het recht op een school- of studietoelage te beoordelen.

AANBEVELING 2007-20

De Vlaamse overheid, en met name het Agentschap voor Onderwijsdiensten, moet de schoolsecretariaten beter informeren op een dossiergebonden basis. Zaken zoals het naleven van de regels inzake taalafwijking, moeten op een systematische wijze worden gecontroleerd.

AANBEVELING 2007-21

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse minister van Onderwijs en het Agentschap voor onderwijsdiensten, moet de problematiek van jongeren die na een definitieve uitsluiting langdurig thuiszitten, beter in kaart brengen en onderzoeken hoe de mogelijkheden om problematische afwezigheden aan te pakken, versterkt kunnen worden.

2006

AANBEVELING 2006-18

De Vlaamse overheid (en met name het agentschap voor Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs) moet richtlijnen uitwerken voor informatieverstrekking in dossiers

studietoelagen die gescheiden ouders informeert, rekening houdend met hun recht op informatie over hun kinderen en met het recht op privacy van hun ex-partner.

AANBEVELING 2006-19

De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse minister van Onderwijs) moet waarborgen dat alle erkende onderwijsinstellingen bij de mededeling van een B- of C-atteest de ouders afdoende informeren over de mogelijke beroepsprocedures.

AANBEVELING 2006-20

De Vlaamse overheid (en met name het agentschap voor Onderwijsdiensten) moet de inschrijvingsprocedure van de Examencommissie van de Vlaamse Gemeenschap klantvriendelijker maken door de gegevens waarover ze al beschikt, en de nieuwe gegevens die ze krijgt, efficiënter te verwerken en door voldoende te communiceren met de student.

AANBEVELING 2006-21

De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering) moet ervoor zorgen dat onderwijspersoneelsleden van wie de arbeidsongeschiktheid door de controlearts is onderzocht en bevestigd, niet als onwettig afwezig worden beschouwd.

2005

AANBEVELING 2005-18

De Vlaamse overheid (en met name de afdeling Studietoelagen en de cel NARIC) moet de informatieverstrekking aan studenten over buitenlandse opleidingen, die volgens de internationale databanken niet erkend zijn, verbeteren en een rechtstreekse gegevensuitwisseling met de bevoegde instanties in het land verzekeren om uitsluitel te geven over de erkenning van de opleiding.

AANBEVELING 2005-19

De Vlaamse overheid (en met name de afdelingen die vrijstellingen van inschrijvingsgeld beoordelen) moet haar bevoegdheid om te beoordelen of een attest is afgeleverd door de "bevoegde overheid" ten volle benutten. Het verdient ook aanbeveling om deze algemene benaming te hanteren in de regelgeving in plaats van limitatief instanties op te sommen.

AANBEVELING 2005-20

De Vlaamse overheid (en met name de afdelingen die instaan voor de dienstverlening aan het onderwijspersoneel) moet potentiële gebruikers van uitstapregelingen kunnen informeren over de concrete invulling van hun situatie. Binnen een redelijke termijn moet, bijvoorbeeld via een berekeningsprogramma op de website, een oplossing worden geboden.

AANBEVELING 2005-21

De Vlaamse overheid (en met name het Gemeenschapsonderwijs) moet voldoende soepel, efficiënt en klantvriendelijk omgaan met klachten. Het Gemeenschapsonderwijs moet een aantal basisvereisten inzake klachtenbehandeling waarborgen in alle scholen en met de scholengroepen hierover de discussie kunnen aangaan.

2004**AANBEVELING 2004-20**

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdeling Beleidsuitvoering Secundaire Scholen) moet de samenwerking en informatie-uitwisseling tussen onderwijsadministraties binnen de Europese Unie betreffende de erkenning van diploma's uitbreiden naar het niveau secundair onderwijs, naar het voorbeeld van NARIC voor het niveau hoger onderwijs.

AANBEVELING 2004-21

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdelingen die zorgen voor de uitbetaling en de terugvordering van salarissen) moet in geval van terugvorderingen ook de specifieke individuele omstandigheden in aanmerking nemen bij haar beoordeling van een vraag naar een afbetalingsregeling.

AANBEVELING 2004-22

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdelingen die zorgen voor de berekening van de salarissen) moet de regelgeving correct toepassen bij de berekening van het wachtgeld bij terbeschikkingstelling wegens ziekte.

2003**AANBEVELING 2003-23**

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of in de regelgeving op studietoelagen hoger onderwijs, analoog aan de regelgeving op studietoelagen secundair onderwijs, de mogelijkheid kan worden opgenomen om de aanvraag te beoordelen op basis van het vermoedelijke inkomen van het jaar dat volgt op het kalenderjaar waarin het academiejaar start, als de feiten die een inkomensdaling tot gevolg hebben zich pas in de loop van dat kalenderjaar voordoen.

AANBEVELING 2003-24

De Vlaamse overheid moet, binnen de eigenheid van beide systemen, een optimale afstemming nastreven van de voorwaarden die gelden voor een studietoelage secundair onderwijs met de voorwaarden die gelden voor een studietoelage hoger onderwijs.

AANBEVELING 2003-25

De Vlaamse overheid moet nalatigheidsintresten betalen in geval van een laattijdige uitbetaling van een (deel van een) wedde waarvoor de administratie voordien al de nodige gegevens had ontvangen.

AANBEVELING 2003-26

De Vlaamse overheid moet bij terugvorderingen duidelijk en volledig informeren over de aard, de omvang en de reden van de terugvordering. Bij een terugvordering van bruto bedragen moet voor de bedrijfsvoorheffing de mogelijkheid worden geboden de effectieve terugbetaling van die bedrijfsvoorheffing door de administratie der Directe Belastingen af te wachten.

2002**AANBEVELING 2002-24**

De Vlaamse overheid moet nieuwe regelgeving of beslissingen tijdig en gepast meedelen aan scholen. Hierbij moet rekening worden gehouden met de eigenheid van de schoolkalender, met name de grote schoolvakantie in de zomer en de drukte bij de start in september.

AANBEVELING 2002-25

De Vlaamse overheid moet het idee van de jokerbeurs verder uitwerken en onderzoeken of ook voor de voortgezette opleidingen een inschrijvingsgeld met een beurstarief kan worden ingevoerd.

AANBEVELING 2002-26

De Vlaamse overheid moet verder werk maken van de administratieve vereenvoudiging voor het verkrijgen van een studietoelage. Via verdergaande gegevensuitwisseling met andere overheidsdiensten, moet de administratieve last voor de burger tot een minimum worden beperkt. De mogelijkheid van een automatische toekenning van een toelage moet worden onderzocht.

AANBEVELING 2002-27

De Vlaamse overheid moet erop toezien dat scholen kwaliteitsvol archiveren. Zeker bij overnames en fusies moet duidelijkheid over de inhoud van het nieuw samengestelde archief gegarandeerd zijn.

2001**AANBEVELING 2001-28**

De Vlaamse overheid moet blijven aandringen bij het ministerie van Financiën om de samenwerking in het kader van de aanvragen studietoelage te verbeteren, zowel inzake gegevensuitwisseling als mogelijkheden tot samenwerking bij nieuwe fiscale regelgeving.

AANBEVELING 2001-29

De Vlaamse overheid moet de gegevenskoppeling van dossiers studietoelage van kinderen uit één gezin realiseren. Bij de afhandeling van dossiers moeten rechtstreeks toegankelijke gegevensbestanden optimaal gebruikt worden zodat de administratieve lasten van de aanvrager worden geminimaliseerd.

2000**AANBEVELING 2000-24**

De Vlaamse overheid moet alle aanvragen voor een studietoelage van één gezin en voor hetzelfde studieniveau (hoger of secundair onderwijs) koppelen bij de verwerking ervan, om laattijdige afhandeling en fouten te vermijden.

AANBEVELING 2000-25

De Vlaamse overheid moet de samenwerking met het Ministerie van Financiën verbeteren. Aanvragen zonder aanslagbiljet moeten evenzeer een vlotte afhandeling kennen als de andere dossiers.

AANBEVELING 2000-26

De Vlaamse overheid moet bij de voorbereiding van het nieuwe decreet inzake studietoelagen zeer zorgvuldig te werk gaan, zodat de nieuwe regelgeving optimaal is afgestemd op een complexe sociale realiteit.

1999**AANBEVELING 1999-25**

De Vlaamse overheid moet een herziening van de regelgeving inzake de toekenning van studietoelagen overwegen om een te rigide toepassing of onbedoelde effecten te voorkomen. Er moet worden onderzocht welke aanpassing te verkiezen is: de limitatieve lijst van situaties uitbreiden, een geobjectiveerd beoordelingskader vaststellen of een andere methode. De Vlaamse overheid moet alle aanvragen voor een studietoelage van één gezin voor hetzelfde studiejaar, ook over de onderwijstypes heen, koppelen bij de verwerking ervan, om laattijdige afhandeling en fouten te vermijden.

AANBEVELING 1999-26

De Vlaamse overheid moet alle aanvragen voor een studietoelage van één gezin voor hetzelfde studiejaar, ook over de onderwijstypes heen, koppelen bij de verwerking ervan, om laattijdige afhandeling en fouten te vermijden.

AANBEVELING 1999-27

De Vlaamse overheid moet de criteria bekendmaken aan de hand waarvan beslist wordt of met een laattijdig ingediende aanvraag voor een studietoelage nog rekening gehouden kan worden, zodat alle burgers zelf kunnen uitmaken of de indiening van een laattijdige aanvraag zinvol is.

4.2 ENKELE KLACHTENCOÖRDINATOREN/OMBUDSDIENSTEN

Centrale klachtencoördinator Gemeenschapsonderwijs

Hilde Simillion (ter vervanging van Jessica Poppe)

GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap

Willebroekkaai 36

1000 Brussel

Tel: 02/790.94.66 (Jessica Poppe: 02/790.94.99)

Fax: 02/790.92.69

hilde.simillion@g-o.be

Europese ombudsdienst

Emily O'Reilly, Europese Ombudsvrouw

1, Avenue du Président Robert Schuman

CS 30403

FR-67001 Strasbourg Cedex, Frankrijk

Tel: (33)388.17.23.13

Fax: (33)388.17.90.62

www.ombudsman.europa.eu

Federale Ombudsdienst

Guido Herman, federaal Ombudsman

Leuvenseweg 48 bus 6

1000 Brussel

Tel: 0800/999.62 of 02/289.27.27

Fax: (32) 2.289.27.28

contact@federaalombudsman.be

www.federaalombudsman.be

Vlaamse Ombudsdienst

Leuvenseweg 86

1000 Brussel

Tel : 1700

Fax: 02/552.48.00

info@vlaamseombudsdienst.be

www.vlaamseombudsdienst.be

Bart Wekers, Vlaams Ombudsman: 02/552.41.29

bart.weekers@vlaamseombudsdienst.be

Chris Nestor, onderzoeker: 02/552.41.19

chris.nestor@vlaamseombudsdienst.be

Op de website van de Vlaamse Ombudsdienst staat een uitgebreidere lijst met adressen van ombudsdiensten.

4.3 KLACHTENCOÖRDINATOREN BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING

DEPARTEMENT ONDERWIJS EN VORMING					
Afdeling	Klachtencoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
MOD	NN				Interne, managementondersteunende diensten (personeel, logistiek, boekhouding, ict, juridische cel), vertrouwenspersoon
Stafdiensten O&V	Mia Vanhoutte	02/553.95.14	5B13	mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be	Onderwijsbegroting, gegevensbeheer, statistische publicaties, datawarehouse, reguleringsmanagement, klachtenmanagement
Strategische Beleidsondersteuning	Koen Scherre	02/553.95.73	5C21	koen.scherre@ond.vlaanderen.be	Algemene coördinatie van de beleidsvoorbereiding
Beleid Onderwijspersoneel	Liesbeth Van Geert	02/553.96.02	6C11	liesbeth.vangeert@ond.vlaanderen.be	Arbeidsvoorwaardenbeleid
Horizontaal Beleid	Ann Dejaeghere	02/553.98.88	5C02	ann.dejaeghere@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding niveau-overschrijdende beleidsthema's

Afdeling	Klachtencoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Basisonderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs	Veronique Adriaens	02/553.92.32	2A25	veronique.adriaens@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding instellingen en leerlingen BaO en DKO, leerlingenvervoer en flankerend onderwijsbeleid
Secundair Onderwijs en Leerlingenbegeleiding	Rita Van Durme	02/553.96.12	6C21	rita.vandurme@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding instellingen en leerlingen SO en leerlingenbegeleiding
Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs	Erwin Malfroy	02/553.98.79	6A11	erwin.malfroy@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding hoger onderwijs en volwassenenonderwijs
Communicatie (team Informatie en communicatie)	Ann De Zutter	02/553.96.52	5A09	ann.de.zutter@ond.vlaanderen.be	Communicatie met de onderwijswereld en het brede publiek, Infolijn-Onderwijs, verticale communicatie, publicaties en campagnes
Communicatie (team Klasse)	Patrick De Busscher	02/553.96.86	0G09	patrick.debusscher@ond.vlaanderen.be	Klasse-publicaties, sterevenementen, stercampagnes, leerlingenkaart, lerarenkaart, elektronische nieuwsbrieven, websites

Communicatie (team Canon Cultuurcel)	Melanie Wuyts	02/553.96.64	5A12	melanie.wuyts@ond.vlaanderen.be	Ondersteuning en stimulering van scholen via projecten en studies om hun eigen kunst- en cultuurwerking uit te bouwen
Communicatie (team KlasCement)	Bea Claeys	02/553.91.05	5A02	bea.claeys@ond.vlaanderen.be	Leermiddelennetwerk voor leerkrachten en studenten in de lerarenopleiding

AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN					
Afdeling	Klachtencoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Personeel Basisonderwijs en CLB	Ellen Vercruyssen	02/553.94.72	4B14	ellen.vercruyssen@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering personeel basisonderwijs en CLB
Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel	Peggy Michiels	02/553.65.59	1C26	peggy.michiels@ond.vlaanderen.be	Wedden, DINCO, juridisch advies, arbeidsongevallen, begrotingscel onderwijspersoneel, cel valorisatie, secretariaat

					Vlaamse reaffectatiecommissie, andere ondersteunende activiteiten
Personeel Secundair Onderwijs en DKO	Martien Van Bignoot	02/553.90.13	3AB01	martien.vanbignoot@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering personeel secundair onderwijs en DKO
Scholen Basisonderwijs CLB en DKO	Johan Heymans	02/553.92.02	4M05	johan.heyman@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering leerlingen- en schooldossiers BaO en CLB
ICT	Christa Vandenhende	02/553.94.13	4C03	christa.vandenhende@ond.vlaanderen.be	ICT
Scholen Secundair Onderwijs	Pieter Lemahieu	02/553.88.10	4A02	pieter.lemahieu@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering leerlingen- en schooldossiers SO en DKO

AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS, KWALIFICATIES EN STUDIETOELAGEN (AHOVOKS)					
Afdeling	Klachtencoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs	Rebecca Dom	02/553.98.43	7A	rebecca.dom@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering personeel en instellingen hoger onderwijs Beleidsuitvoering personeel en instellingen sector LLL (CVO's en CBE's)
Studietoelagen	Leentje Polspoel	02/553.30.57	1A08	leentje.polspoel@ond.vlaanderen.be	Studiefinanciering kleuters, leerlingen en cursisten
NARIC en Examencommissie	Femke Vereecke en Evelien Decorte	02/553.89.38 en 02/553.89.31	2M13 en 2C17	femke.vereecke@ond.vlaanderen.be en evelien.decorte@ond.vlaanderen.be	

Kwalificaties en Curriculum	NN				
Coördinatie agentschap	Viona Raymaekers	02/553.90.25	7A18	viona.raymaekers@ond.vlaanderen.be	Curriculum, EVC examencommissie voor het SO en het BaO, toelatingsexamen arts/ tandarts, secretariaat van de taalexamens, NARIC-Vlaanderen, Vlaamse Kwalificatiestructuur
ONDERWIJSINSPECTIE (entiteit met een apart statuut)	Els Vermeire Gerd Van den Eede	02/553.88.26 02/553.88.62	2B14 2AB01	meldpunt.onderwijsinspectie@vlaanderen.be	Doorlichten, controles, onderzoeken, advisering, toekennen getuigschrift BaO in BuBaO, toestaan afwijkingen op eindtermen

AGENTSCHAP VOOR INFRASTRUCTUUR IN HET ONDERWIJS (Agion)					
	Centrale coördinator	Telefoon	Fax	Adres	webadres

	Peggy De Tollenaere	02/221.05.06	02/221.05.31	Koning Albert II-laan 35/75, 1030 Brussel	peggy.detollenaere@agion.be
--	---------------------	--------------	--------------	--	-----------------------------

VLAAMSE ONDERWIJSRAAD (VLOR)					
	Centrale coördinator	Telefoon	Fax	Adres	webadres
	Filip Debruyne	02/219.42.99	02/219.81.18	Kunstlaan 6, bus 6 1210 Brussel	www.vlor.be

BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING					
Afdeling	Centrale coördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Stafdiensten	Mia Vanhoutte	02/553.95.14	5B13	mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be	Centrale opvolging van de klachtenvoorziening en beleidsrapportering

Klachtenbehandeling in het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap

Jaarverslag 2015

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1. Structuur van het GO!	3
1.2. Pedagogisch project van het GO!	3
1.3. Klachtenbehandeling in het GO! als onderdeel van kwaliteitsmanagement	4
1.4. Inhoud van dit jaarverslag	4
2. Klachtencaptatie	5
2.1. Algemeen	5
2.2. Cijfermateriaal	5
2.2.1. Aantal klachten	5
2.2.2. Drager	6
2.2.3. Hoedanigheid van de klager	6
2.2.4. Kanaal	7
2.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen	7
3. Klachtenbehandeling	8
3.1. Algemeen	8
3.2. Cijfermateriaal	8
3.2.1. Doorlooptijd	8
3.2.2. Ontvankelijkheid	9
3.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen	13
4. Kwaliteitsmanagement	14
4.1. Algemeen	14
4.2. Actoren binnen het GO!	14
4.2.1. Centrale klachtencoördinator	14
4.2.2. Medewerkers centrale diensten	15
4.2.3. Klachtencoördinatoren scholengroepen	15
4.2.4. Netwerk klachten GO!	15
4.3. Externe partners	15
4.4. Aanbevelingen en verbetervoorstellen	16
5. Conclusie	17

1. Inleiding

1.1. Structuur van het GO!

Het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap is het officieel onderwijs dat door de openbare instelling GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap georganiseerd wordt in opdracht van de Vlaamse Gemeenschap. Conform de bepalingen van het *Bijzonder decreet betreffende het gemeenschapsonderwijs* van 14 juli 1998 wordt het op drie niveaus bestuurd : de school of instelling (lokaal niveau), de scholengroep (mesoniveau) en de Raad van het GO! (centraal niveau in opdracht van de Vlaamse Gemeenschap).

In tegenstelling tot de andere onderwijsnetten treedt de Raad van het GO! niet als koepel op maar als de centrale inrichtende macht. Hij heeft onder meer de fundamentele opdracht de vrije schoolkeuze in Vlaanderen en Brussel te waarborgen. De Raad beschikt over eigen administratieve en pedagogische diensten, die gevestigd zijn in het Huis van het GO!, Willebroekkaai 36, 1000 Brussel.

De eigenlijke bestuursbevoegdheid hoort toe aan de 28 scholengroepen. Elke scholengroep heeft bestuursbevoegdheid over alle GO! instellingen in een welbepaald gebied en omvat minstens een aantal basis- en secundaire scholen, een centrum voor volwassenenonderwijs en in de meeste gevallen ook een centrum voor leerlingenbegeleiding. Aan het hoofd staan een algemeen directeur, een raad van bestuur en een college van directeurs.

Het GO! organiseert onderwijs op alle niveaus, met uitzondering van het hoger onderwijs, goed voor zo'n 900 scholen en instellingen. Veel GO! scholen hebben verschillende vestigingsplaatsen die verspreid zijn over de diverse wijken van een gemeente. Aan het hoofd van de school en haar vestigingsplaatsen samen staat één directeur, bijgestaan door een schoolraad, een ouderraad, een leerlingenraad en een pedagogische raad.

1.2. Pedagogisch project van het GO!

Als organisator van het onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap heeft het GO! een eigen, uniek pedagogisch project (PPGO!). Het PPGO! omschrijft de ideologische waarden die duidelijk, bewust en zonder enige vorm van indoctrinatie in elke GO! school worden nagestreefd. Het biedt met andere woorden een referentiekader om leerlingen te begeleiden in hun totale ontwikkeling tot mens als individu en als lid van de gemeenschap.

Vanuit het pedagogisch project van het GO! engageren de medewerkers zich dagelijks om te werken aan de ontwikkeling van elke persoonlijkheid, aan harmonie in diversiteit en aan verantwoordelijkheid ten aanzien van anderen. Met de nieuwe baseline 'Samen leren samenleven' heeft het GO! recentelijk zijn pedagogisch project vernieuwd en zet het voluit in op actief burgerschap, vanuit de grondwaarden van onze democratische rechtsstaat. In de scholen van het GO! zal het samenleven meer dan ooit centraal staan.

Het vernieuwde PPGO! is niet enkel een onderbouwde visietekst maar krijgt betekenis in de dagelijkse onderwijspraktijk en het pedagogisch handelen. 'Samen leren samenleven' waarmaken betekent dat men moeilijke onderwerpen niet uit de weg gaat. En dat men die ook met de nodige aandacht en omzichtigheid behandelt wanneer ze zich doorvertalen in klachten.

1.3. Klachtenbehandeling in het GO! als onderdeel van kwaliteitsmanagement

De specifieke organisatie- en bevoegdhedenstructuur van het GO! komt ook tot uiting in de klachtenprocedure die er van toepassing is. Op 3 december 2004 heeft de Raad van het GO! deze procedure goedgekeurd en daarmee invulling gegeven aan de bepalingen van het *Vlaams klachtendecreet* van 1 juni 2001 en de bijbehorende omzendbrief waaraan ook alle GO! scholen en instellingen onderhevig zijn.

Het eerste aanspreekpunt bij vragen of klachten is de directeur van de school of instelling. Als men niet tevreden is met de aangeboden oplossing kan men als klager terecht bij de scholengroep en krijgt de klacht een formeel karakter. Biedt ook dit niet het verwachte resultaat, dan kan de klager zich wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst. Het centrale niveau behandelt dus geen klachten van burgers over de werking van een school of over een concrete handeling of beslissing van een personeelslid van een school.

Heeft men te klagen over de werking van de centrale diensten of handelingen van de personeelsleden van deze diensten zelf, dan kan men zich wenden tot de afgevaardigd bestuurder van het GO!.

Bij de klachtenbehandeling in het GO! gaat reeds een aantal jaren bijzondere aandacht naar het herstel van de verstoorde onderlinge relatie, het realiseren van een eenvoudige en laagdrempelige klachtenprocedure en het systematisch monitoren van klachten en deelaspecten ervan. Op die manier wordt het behandelen van klachten een waardevol kwaliteitsinstrument : men kan de dienstverlening immers voortdurend verbeteren en finaal zo klachten voorkomen.

De centrale diensten van het GO! werken op dit vlak samen met de scholengroepen: de centrale klachtencoördinator houdt contact met het netwerk van klachtencoördinatoren in de scholengroepen en de algemeen directeurs die verantwoordelijk zijn voor het behandelen van klachten.

1.4. Inhoud van dit jaarverslag

Het Vlaams Klachtendecreet draagt de Vlaamse bestuursinstellingen op om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Hierover moet jaarlijks worden gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst. Met dit jaarverslag wenst het GO! deze verplichting na te komen voor de klachtenbehandeling in 2015.

De servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst reikt de bestuursinstellingen van de Vlaamse overheid een aantal operationele indicatoren aan om in te schatten of de langetermijndoelstellingen inzake klachtencaptatie, kwaliteitsvolle klachtenbehandeling en kwaliteitsmanagement gehaald worden. De stand van zaken en de bevindingen namens het GO! ten aanzien van deze indicatoren worden in afzonderlijke hoofdstukken in dit jaarverslag toegelicht.

Naast heel wat cijfermateriaal bevat dit verslag ook telkens een aantal concrete suggesties en voorstellen in verband met de specifieke doelstelling waarop ze betrekking hebben. Ze werden mee aangereikt vanuit de scholengroepen en geven meteen ook aan waar men nood aan heeft, vaak met het oog op het vrijwaren en verbeteren van de dienstverlening.

2. Klachtencaptatie

2.1. Algemeen

Het GO! is voorstander van een eenvoudige en laagdrempelige klachtenprocedure en bepleit een directe aanpak, informeel en oplossingsgericht. Daar werd de voorbije jaren sterk op ingezet.

Klachten die leven moeten zoveel mogelijk geuit worden en onmiddellijk op de juiste plaats in de organisatie terechtkomen. De aanpak van de directeur staat voorop: de klacht moet direct en informeel behandeld worden op de plaats waar ze zich voordoet. Dit maakt het mogelijk om snel en gepast te reageren.

Uit de cijfers blijkt dat de directeurs er vaak in slagen om tot een oplossing te komen en een conflict te ontmijnen of in de kiem te smoren. Bereid zijn om te luisteren en begrip tonen - vaak met het nodige geduld - zijn hierbij van cruciaal belang.

Soms volstaat dit evenwel niet en komt een klacht terecht in de formele klachtenprocedure bij de scholengroep. De klachten worden er in een klachtenregister opgenomen. De centrale klachtencoördinator vraagt jaarlijks informatie en gegevens over bepaalde parameters op en bundelt die in het globale jaarverslag. Het systematisch verzamelen van gegevens op een uniforme manier zorgt ervoor dat de analyse ervan makkelijker verloopt en bijdraagt tot het formuleren van verbetervoorstellen, zowel operationeel inzake klachtenbehandeling als voor het beleid.

Informatie over hoe men een klacht kan indienen is te raadplegen in het schoolreglement van elke school of instelling en op de website van het GO!.

2.2. Cijfermateriaal

De volgende tabellen bevatten informatie over een aantal aspecten van pure klachtencaptatie. De cijfers spreken voor zich en zijn wat ze zijn, zonder dat men hierover diepgaande analyses kan maken.

2.2.1. Aantal klachten

Aantal klachten GO! 2015	scholengroepen	323
	centrale diensten GO!	1
	totaal	324

In 2015 ontving het GO! 324 klachten. Tegenover de 381 klachten uit 2014 is dit een daling van het aantal klachten met 15 %. De plotse toename met 46 % tussen 2013 en 2014 wordt hierdoor voor een deel terug afgezwakt.

Scholengroepen

In 16 van de 28 scholengroepen is een eigen klachtencoördinator aangeduid die de algemeen directeur bijstaat in het behandelen van klachten en als aanspreekpunt fungeert voor de eigen scholen en instellingen. 12 algemeen directeurs nemen de klachtenbehandeling zelf op, hierin soms ondersteund door een medewerker van de scholengroep voor het zuiver registreren van klachten.

Centrale diensten

De centrale klachtencoördinator fungeert als meldpunt, ook voor meldingen en klachten die conform de GO! klachtenprocedure aan de scholen of scholengroepen moeten gericht worden. Over alle scholengroepen en alle onderwijsniveaus heen werden in totaal 74 meldingen en klachten

geregistreerd. Het merendeel van de klagers werd doorverwezen naar de school/instelling of scholengroep waar de klacht zich voordeed en de behandeling aangewezen was. Een 10-tal klachten werd - in samenspraak met de klager - integraal voor behandeling doorgestuurd naar de scholengroep in kwestie. Bij 10 andere klachten werd vanuit de school of scholengroep expliciet om ondersteuning gevraagd.

Het aantal centrale registraties is sterk afgenomen in vergelijking met de voorbije jaren. Dit is mogelijk te danken aan het feit dat de klachtenprocedure op het niveau van de scholen/instellingen en scholengroepen verder of beter ingeburgerd geraakt.

Over de werking van de centrale diensten zelf en hun personeelsleden werden in 2015 twee meldingen genoteerd, waarvan er slechts één resulteerde in een klacht.

2.2.2. Drager

Aantal klachten volgens de drager	brief	146
	mail	122
	telefoon	39
	fax	1
	bezoek	23

Opmerking: een klacht wordt soms via verschillende dragers ingediend.

2.2.3. Hoedanigheid van de klager

Hoedanigheid van de klager	ouder	177
	leerling / cursist	17
	personeelslid	107
	andere	23

In 2014 nam het aantal klachten van personeelsleden met meer dan de helft toe tegenover het jaar voordien. In percentages uitgedrukt ging het aandeel klachten van personeelsleden van 17 naar 26%. Deze trend zet zich in 2015 verder: het aandeel klachten van personeelsleden klimt verder op en bedraagt inmiddels 33%. Dit gaat bijna uitsluitend ten koste van het aandeel klachten van ouders. Hun aandeel evolueert van respectievelijk 68% in 2013 over 60 % in 2014 tot 55% in 2015.

Een mogelijke verklaring voor deze verschuiving is dat personeelsleden stilaan hun weg hebben gevonden naar de kanalen om problemen binnen hun eigen werksituatie aan te kaarten. Tot 2012 konden personeelsleden namelijk geen gebruik maken van de Vlaamse klachtenprocedure.

Wat opvalt in de categorie 'andere' is een toename van het aantal klachten ingediend door grootouders.

2.2.4. Kanaal

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de klager	291
	via de centrale diensten GO!	7
	via een kabinet	0
	via de Vlaamse Ombudsdienst	4
	via het georganiseerde middenveld (bv. belangenverenigingen, vakbonden)	9
	andere kanalen (bv. arts, advocatenkantoor, verzekeringsmaatschappij,...)	13

Heel wat klagers gebruiken soms verschillende kanalen tegelijk om hun klacht in te dienen (o.a. Vlaamse Ombudsman, de inspectie, de vakbond, e.d.). Dit brengt extra werk met zich mee voor de klachtenbehandelaars, omdat deze externe organen vaak een heel dossier opvragen en er een extra communicatielijn moet worden opgezet tot de klacht is afgerond.

2.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen

De volgende concrete acties sluiten aan bij reeds eerder genomen initiatieven om de registratie van klachten in het GO! nog beter te stroomlijnen. Het is aangewezen om die op geregelde tijdstippen opnieuw onder de aandacht te brengen.

Klagers hebben nood aan duidelijke en correcte informatie over de manier waarop zij een klacht kunnen indienen en hoe de behandeling ervan zal verlopen. Informatie hierover wordt opgenomen in de **schoolreglementen**; het is belangrijk dat men die info up-to-date houdt. Vanuit de centrale diensten wordt dit voor de structurele wijzigingen mee in de gaten gehouden.

Informatie over de klachtenprocedure wordt bij voorkeur ook verspreid via de **website van de scholen/instellingen en de scholengroepen**. Dit is momenteel nog niet overal het geval. Het hangt ook samen met de manier waarop de scholengroep de klachtenbehandeling organiseert. Heel wat scholengroepen (16 van de 28) werken met een klachtencoördinator, in andere scholengroepen (12 van de 28) neemt de algemeen directeur zelf de klachtenbehandeling volledig in al haar aspecten op. Scholengroepen kunnen via hun website de eigen procedure toelichten en klagers doorverwijzen naar de bevoegde contactpersonen.

In de scholen en scholengroepen wordt er gewerkt met **meldings- en registratieformulieren** voor klachten. Een verder doorgedreven gebruik ervan zou de uniformiteit in de klachtenbehandeling ten goede komen en het capteren van gegevens voor de rapportering nog meer vereenvoudigen.

Aan de **medewerkers van de centrale diensten** wordt op geregelde tijdstippen een **oproep** gedaan: er wordt gevraagd om aandacht te hebben voor het herkennen van klachten en informatie hierover door te geven aan de centrale klachtencoördinator. Gezien hun inhoudelijk expertise worden de centrale medewerkers geregeld door scholen/instellingen of scholengroepen geconsulteerd maar deze gegevens worden nog niet altijd geregistreerd.

3. Klachtenbehandeling

3.1. Algemeen

Kort op de bal spelen bij klachtenbehandeling loont. Snel reageren en aan de klager het signaal geven dat men een klacht ernstig neemt verhoogt het vertrouwen en de kans op een faire klachtenbehandeling. Hoe sneller een verstoorde relatie kan hersteld worden hoe beter.

Het snel en correct afhandelen van een klacht is een troef om de relatie tussen ouders en leerlingen en tussen personeelsleden en hun directeur te herstellen. Het is van belang dat de onvrede bij de klager snel wordt weggenomen. Klachten leren ons zelfs veel over het karakter, de eisen en de verwachtingen van de klager. We leren de klager beter kennen en kunnen eventueel anticiperen op volgende conflicten. En dan is er de publicitaire waarde van een klacht : een goede klachtenafhandeling leidt tot positieve mond-tot-mondreclame en draagt bij tot een positief imago.

Klachten op een kwaliteitsvolle manier behandelen vergt enig metier, ook al is de beste raadgever nog steeds het gezond verstand. In het GO! gaat men al jaren voor een klachtenbehandeling op maat en maakt men werk van een kwaliteitsvol contact. Hierbij zijn GO! waarden als respect, oprechtheid, gelijkwaardigheid, openheid, engagement en betrokkenheid geen loze begrippen.

3.2. Cijfermateriaal

De cijfers in de volgende tabellen geven mee invulling aan een aantal parameters die te maken hebben met diverse aspecten van klachtenbehandeling. De meest opvallende cijfers worden extra besproken of toegelicht.

3.2.1. Doorlooptijd

Behandelingsduur klachten GO! 2015	aantal klachten behandeld binnen 45 dagen	291
	aantal klachten behandeld na meer dan 45 dagen	33
	gemiddeld aantal dagen om een klacht te behandelen	23 dagen

Om te bepalen hoe lang de behandeling van een klacht geduurd heeft gaat men uit van de periode tussen de datum waarop de klacht ontvangen werd en de datum waarop het antwoord na behandeling verzonden werd. In het GO! streeft men algemeen naar een behandelingstermijn van 14 tot 28 dagen en in de praktijk is die ook vaak haalbaar. Duurt het wat langer dan is het raadzaam de klager hiervan op de hoogte te houden.

De behandelingstermijn is sterk afhankelijk van de complexiteit van de klacht. Informatie inwinnen vraagt soms wat tijd ; standpunten trachten te verzoenen is vaak ook een heel proces. In de meeste gevallen is het overschrijden van de behandelingstermijn van 45 dagen evenwel te wijten aan de zomervakantie.

3.2.2. Ontvankelijkheid

Via het Vlaamse Klachtendecreet en de bijbehorende omzendbrief wordt aangeduid wanneer men klachten als ontvankelijk of als niet-ontvankelijk moet beschouwen en dus met andere woorden moet behandelen of niet.

Ontvankelijkheid klachten GO! 2015	niet-ontvankelijke klachten	84
	ontvankelijke klachten	240
	totaal	324

3.2.2.1. Niet-ontvankelijke klachten

Aantal niet-ontvankelijke klachten GO! 2015		84
Reden waarom klachten niet inhoudelijk behandeld werden volgens bepalingen van het Klachtendecreet	er werd al eerder een klacht ingediend (en behandeld) over dezelfde feiten	0
	feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht	1
	er is een ander jurisdictioneel beroep aanhangig (bv. Raad van State)	4
	beroepsschriften tegen het niet toekennen van het getuigschrift basisonderwijs – beroep nog niet uitgeput	0
	beroepsschriften tegen uitgereikte B- of C-attesten – beroep nog niet uitgeput	43
	beroepsschriften tegen de definitieve uitsluiting – beroep nog niet uitgeput	28
	kennelijk ongegronde klachten	3
	geen belang van de klager	0
	anonieme klachten	5
	klachten over algemeen beleid en regelgeving Vlaamse overheid	0

Net als de voorbije jaren merken we dat heel wat beroepsschriften gekoppeld aan een specifieke beroepsprocedure door de burger verkeerdelijk als een 'gewone klacht' worden ingeschat en dat men zich niet onmiddellijk tot de juiste beroepscommissie wendt. Gezien de lopende termijnen die aan dergelijke procedures gekoppeld zijn is het van belang de klager snel en accuraat te kunnen doorverwijzen.

Klachten over het verloop van dergelijke procedures (los van de inhoudelijke behandeling) zijn wel ontvankelijk en moeten dus wel behandeld worden.

3.2.2.2. Ontvankelijke klachten

Aantal ontvankelijke klachten GO! 2015		240
Mate van gegrondheid	gegronde klachten	103
	deels gegronde klachten	61
	ongegronde klachten	45
	klachten waarover geen oordeel mogelijk is	15
	klachten nog in behandeling	16

Van alle ontvankelijk bevonden klachten werd de mate van gegrondheid nagegaan. 164 van de 240 werden na behandeling als gegrond of deels gegrond beschouwd. Dit is goed voor 68 %. In 2014 ging het om 59%. Dit betekent toch een toename die erop kan wijzen dat klagers vaak doelbewust dingen aankaarten waarvan zij aanvoelen dat ze niet kloppen en dat er een oplossing nodig is.

16 van de ontvankelijke klachten zijn op het moment van de bevraging nog in behandeling en worden in de volgende tabellen buiten beschouwing gelaten.

Om in grote lijnen na te gaan wat de oorzaak is van de klacht worden gegronde en deels gegronde klachten getoetst aan een aantal ombudsnormen. Dit geeft voor 2015 het volgende resultaat.

Toetsing van het aantal gegronde en deels gegronde klachten aan de ombudsnormen		164
De burger gaat niet akkoord met de beslissing van de bestuursinstelling		59
De beslissing is niet in overeenstemming met de regelgeving		3
De beslissing werd niet voldoende gemotiveerd		2
De burger vindt dat de beslissing van de instelling te lang uitblijft		6
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend		12
De burger klaagt over de bereikbaarheid van de instelling		4
De burger voelt zich onheus bejegend		78

Al jaren op rij is de meest voorkomende reden waarom men een klacht indient het feit dat men zich onheus bejegend voelt. Het gaat hier duidelijk om een gevoel, hieruit blijkt niet dat de klager effectief onheus behandeld werd. In vergelijking met de voorgaande jaren zien we een sterke opmars van het aantal klachten waarbij men niet akkoord gaat met een genomen beslissing en waarbij die dan ook duidelijk omlijnd wordt.

Overzicht van de klachten van BURGERS in verschillende categorieën (geen klachten van personeelsleden)					
onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
over een handeling of houding van de directeur	21	23	13	3	60
over een handeling of houding van een personeelslid	7	17	11	2	37
over het uitblijven van een beslissing	1	2	1	2	6
over de bereikbaarheid van de instelling	0	0	0	0	0
over het verloop van een beroepsprocedure tegen het niet toekennen van een getuigschrift basisonderwijs (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	0	0	0
over het verloop van een beroepsprocedure tegen een B- of C-attest (niet het beroepsschrift zelf)	3	0	1	0	4
over het verloop van een beroepsprocedure tegen een definitieve uitsluiting (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	4	1	5
over een tucht- of ordemaatregel die ten aanzien van leerlingen werd genomen (uitgezonderd de definitieve uitsluiting)	2	1	5	2	10
over de inbeslagname van persoonlijke bezittingen	0	0	1	0	1
over de organisatie van activiteiten door de school	0	1	0	1	2
over pesten van leerlingen door leerlingen op school	2	3	1	3	9
over de informatieverstrekking door de school	8	5	2	1	16
over de informatieverstrekking door de school aan niet-samenwonende ouders	1	1	1	0	3
over schooloverlast (bv. klacht door burelen)	1	1	0	1	3
over zorg en begeleiding van leerlingen	4	10	4	2	20
over zorg en begeleiding van leerlingen met specifieke noden	2	1	3	0	6
over de materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen,...	2	2	2	0	6
over financiële zaken: de maximumfactuur, schoolkosten,...	6	2	2	1	11
over veiligheid en hygiëne in de school	2	1	1	0	4
leerlingenvervoer	0	0	0	1	1
andere	0	2	0	1	13

Opmerking : een klacht kan verschillende onderwerpen bevatten. Bovendien kunnen de diverse aspecten waaruit de klacht is opgebouwd ook een andere beoordeling meekrijgen.

Bijna de helft van de klachten van burgers (geen personeelsleden) bevatten een bezwaar tegen een handeling of houding van de directeur of een personeelslid. Een jaarlijks terugkerend fenomeen. Bij een opeenstapeling van klachten over een bepaalde directeur of personeelslid is men extra alert. In 2015 droeg dit in een aantal concrete gevallen bij tot het ontslag van de persoon in kwestie of tot het uitvoeren van een risicoanalyse door de externe preventiedienst.

Ook de zorg en begeleiding van leerlingen, de informatieverstrekking op school, financiële zaken en orde- en tuchtmaatregelen ten aanzien van leerlingen behoren inmiddels al een aantal jaren tot de top vijf. Vermits ze rechtstreeks gekoppeld zijn aan de core business in het onderwijs hoeft dit niet te verbazen. Er is blijvend nood aan concrete acties en beleidsinitiatieven die zich op deze thema's toespitsen.

Uit de cijfers van de klachtenbehandeling blijkt dat de invoering van het M-decreet het aantal klachten over zorg en begeleiding van leerlingen met specifieke noden (nog) niet heeft doen toenemen. Deze parameter 'leeft' wel in de praktijk en moet in de toekomst verder in de gaten worden gehouden. Zo is bijvoorbeeld in een beroepsschrift rond attestering in het secundair onderwijs een hele argumentatie opgebouwd rond het vermeend onvoldoende toepassen van sticordi-maatregelen door de school.

Overzicht van de klachten van PERSONEELSLEDEN in verschillende categorieën

onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
over een handeling of houding van de directeur	41	11	5	0	57
over een handeling of houding van een personeelslid	9	6	1	5	21
over het uitblijven van een beslissing	0	0	1	0	1
over de informatieverstrekking	31	2	0	0	33
over welzijn op het werk	1	2	0	0	3
over psychosociale risico's (o.a. stress, burn-out, conflicten)	1	1	0	0	2
over pesten, agressie en ongewenst seksueel gedrag op het werk	1	3	0	0	4
over de toepassing van het statuut	1	0	5	0	6
over een niet-heraanstelling als tijdelijke	2	4	1	0	7
andere	3	1	3	0	7

Opmerking : een klacht kan verschillende onderwerpen bevatten. Bovendien kunnen de diverse aspecten waaruit de klacht is opgebouwd ook een andere beoordeling meekrijgen.

Het gaat hier om klachten van personeelsleden. Klachten over hun eigen werksituatie, arbeids-betrekkingen en de toepassing van de rechtspositieregeling vallen sinds een aantal jaren ook onder de bepalingen van het Klachtendecreet en zijn dus ontvankelijk. Over het aantal formele verzoeken tot psychosociale interventies wordt via een ander kanaal gerapporteerd. Dit onderscheid - zeker in de informele fase - is lang niet altijd even duidelijk.

Bijna driekwart van de klachten van personeelsleden bevat opmerkingen over een handeling of houding van de eigen directeur of een ander personeelslid. Het spreekt haast voor zich dat intermenselijke relaties ten aanzien van collega's en de hiërarchische lijn hier de bovenhand halen.

Het hoge cijfer in verband met informatieverstrekking is terug te brengen tot één enkele school waar heel wat personeelsleden een klacht indienden naar aanleiding van een verhuizing.

3.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen

De voorbije jaren werd bij het GO! aandacht besteed aan kwaliteitsvolle klachtenbehandeling en werd die vanuit de centrale diensten mee gefaciliteerd. Zo wordt een aantal **aanbevelingen, tips en instrumenten** aangereikt (o.a. sjablonen, modelbrieven, FAQ's, enz.) via GO! pro, het kennisplatform voor GO! professionals. Deze hulpmiddelen moeten op geregelde tijdstippen verder worden aangepast en bijgewerkt.

Elke scholengroep geeft autonoom invulling aan een eigen klachtenprocedure en hanteert een aantal afspraken in verband met de concrete klachtenbehandeling, zowel op het niveau van de scholen/instellingen als van de scholengroep zelf. Het is raadzaam de **eigen procedure in kaart** te brengen en voldoende te documenteren. Niet alleen kan dit bijdragen tot meer uniformiteit in de lokale captatie en behandeling van klachten, het kan ook helpen om directeurs van scholen/instellingen en medewerkers van de scholengroep zelf verder en diepgaander te sensibiliseren. Bij personeelsswissels kan men dan makkelijker terugvallen op reeds gemaakte afspraken, zodat nieuwkomers hun rol in de klachtenbehandeling snel kunnen opnemen.

Vanuit de scholengroepen wordt het signaal gegeven dat het aantal 'klachtenkanalen' de voorbije jaren misschien te sterk is toegenomen. De wetgevende macht heeft verschillende **specifieke beroepsprocedures** uitgewerkt waarlangs burgers klacht kunnen indienen tegen welbepaalde uitspraken en beslissingen (o.a. B/C-attesten, definitieve uitsluiting, e.d.). Door de veelheid aan mogelijkheden is de transparantie hierin soms wat zoek. De scholen/instellingen en scholengroepen worden nogmaals opgeroepen om bij het meedelen van de mogelijk aan te vechten beslissing, steeds de geldende beroepsprocedure in de brief te vermelden.

4. Kwaliteitsmanagement

4.1. Algemeen

Het centrale uitgangspunt binnen de Vlaamse overheid blijft het streven naar een herstel- en oplossingsgerichte praktijk, waarbij men uit het klachtenbeeld lessen trekt om de dienstverlening aan de burger te verbeteren. Het GO! heeft dit de voorbije jaren steeds uitdrukkelijk onderschreven en tracht doelbewust vorm te geven aan het klachtenmanagement binnen al zijn geledingen.

Klachten beschouwen als een opportuniteit voor kwaliteitsverbetering is radicaal anders dan ernaar te kijken als een noodzakelijk kwaad. Klachten bezorgen ons concrete en bruikbare informatie over onze werking. Ze kunnen tekortkomingen aan het licht brengen. Het zijn dan ook waardevolle instrumenten voor feedback en kwaliteitsverbetering.

Door klachten consistent te registreren kunnen de centrale diensten en de scholengroepen detecteren wat er leeft en indien nodig hun dienstverlening hieraan aanpassen.

Niet voor niets worden ook aspecten van klachtenmanagement opgenomen in het strategisch plan van het GO!.

4.2. Actoren binnen het GO!

4.2.1. Centrale klachtencoördinator

Binnen de centrale diensten van het GO! is reeds sinds vele jaren een centrale klachtencoördinator actief. De functie is opgenomen in het personeelsplan en het functieprofiel is welomschreven. De functie maakt deel uit van de afdeling Beleid & Strategie.

De opdracht van de centrale klachtencoördinator wordt als volgt omschreven :

- correcte informatie en advies verschaffen over de toepassing van het Klachtendecreet van 1 juni 2001 en de klachtenprocedure binnen het GO!
- instaan voor een correcte opvang en onthaal van de klagers; burgers worden op hun gemak gesteld en vriendelijk ontvangen
- informatie over de klacht verzamelen
- de klager correct doorverwijzen naar de bevoegde klachtenbehandelaar

Wie verkeerdelijk een klacht op het centrale niveau indient, ontvangt onmiddellijk de nodige informatie over waar hij wel met zijn klacht terecht kan. De vertrouwelijkheid van dit gesprek wordt gewaarborgd. Met de burger wordt afgesproken of de klacht wordt doorgestuurd naar de scholengroep. Een klacht wordt enkel met akkoord van de klager doorgestuurd, om niemand in problemen te brengen. De ervaring leert dat de klager meestal liever zelf contact opneemt met de scholengroep of eerst de situatie wil afwachten alvorens daadwerkelijk acties te ondernemen. In een aantal gevallen wil de klager ook gewoon zijn verhaal eens kwijt. De klachtencoördinator biedt in dit geval een luisterend oor.

- advies en functionele ondersteuning verlenen aan scholen en scholengroepen bij hun klachtenbehandeling zonder aan de autonomie van de scholengroepen te raken. Vermits de klachtencoördinator niet bij het gebeuren betrokken is, kan hij het emotionele trachten te overstijgen en een rationele en neutrale benadering waarborgen.

- jaarlijks een gecoördineerd verslag opmaken voor de Vlaamse Ombudsdienst over de klachtenbehandeling in de instellingen van het GO!
- de resultaten van het jaarverslag terugkoppelen naar de organisatie

4.2.2. Medewerkers centrale diensten

In het kader van de dienstverlening onderhouden heel wat medewerkers van de centrale diensten nauwe contacten met de personeelsleden van scholen/instellingen en scholengroepen (o.a. gemeenschappelijke preventiedienst, verificatiedienst, juridische aangelegenheden). Vaak wordt hun expertise gevraagd bij concrete klachtenbehandeling en leidt dit ook mee tot nieuwe beleidsinitiatieven.

In 2015 kwam bijvoorbeeld een visie van het GO! tot stand over gewenst gedrag en sanctiebeleid in het secundair onderwijs.

Verder werden ook een 'meldpunt terreurdreiging' en een 'meldpunt preventie radicalisering' opgericht. Het spreekt voor zich dat eventuele klachten daarover hun weg naar deze meldpunten zullen vinden en dat terugkoppeling aangewezen is.

4.2.3. Klachtencoördinatoren scholengroepen

Elke scholengroep staat in voor de eigen klachtenbehandeling en kan intern op basis daarvan het klachtenmanagement ook mee vormgeven.

Zo is men in een bepaalde scholengroep naar aanleiding van een aantal concrete klachten gestart met het opstellen van een deontologische code over familiebanden en relaties op school.

4.2.4. Netwerk klachten GO!

Begin december 2015 organiseerde de centrale klachtencoördinator, ter voorbereiding van de jaarlijkse rapportering, een 'klachtendag' voor de algemeen directeurs en de klachtencoördinatoren van de scholengroepen. Zij bespraken eerst een aantal algemene bepalingen en het begrippenkader inzake klachtenbehandeling en stonden daarna even stil bij de klachtenrapportering van de voorbije jaren. Ze maakten afspraken over de gegevensverzameling voor 2015. Verder werden de procedures inzake psychosociale risico's op het werk toegelicht.

Het is de bedoeling dit netwerk verder in stand te houden en uit te bouwen, gegevens uit te wisselen en van elkaar te leren.

4.3. Externe partners

Een bevoorrechte partner om kwaliteitsmanagement mee vorm te geven is de Vlaamse Ombudsdienst en zijn vertegenwoordigers. Niet alleen worden concrete klachten besproken – waarbij de Vlaamse Ombudsdienst al dan niet als tweedelijsbehandelaar optreedt – ook algemene bevindingen of tendensen worden afgetoetst. Deze vorm van informatie-uitwisseling zorgt voor een win-winsituatie. In 2015 werkten we bijvoorbeeld samen rond het correct toepassen van de TADD-voorrankingsregeling.

Er worden ook contacten onderhouden met het Kinderrechtencommissariaat; medewerkers van de centrale diensten namen deel aan informatiesessies, opleidingen, enz. Naar aanleiding van een aantal klachten die binnenliepen bij het commissariaat over één welbepaalde school vond een gezamenlijk overleg plaats en zochten de medewerkers van de centrale diensten en de scholengroep naar een aanvaardbare oplossing.

De centrale klachtencoördinator is verder ook lid van het netwerk klachtenmanagement binnen de Vlaamse overheid en onderhoudt contacten met andere klachtencoördinatoren binnen de Vlaamse overheid.

4.4. Aanbevelingen en verbetervoorstellen

Samen met interne en externe partners heeft het GO! de voorbije jaren ingezet op het structureel verankeren van goede klachtenbehandeling als onderdeel van een uitgebouwd kwaliteitsmanagement. Ook initiatieven hiertoe worden steeds aangemoedigd.

Het **sjabloon van de meldingsformulieren** moet geregeld worden geactualiseerd en aangepast aan nieuwe bepalingen. Vanuit het netwerk van klachtencoördinatoren kunnen daartoe interessante voorstellen gedaan worden.

Door het personeelsverloop in de scholengroepen – waaronder nieuw aangestelde algemeen directeurs of klachtencoördinatoren – is het aangewezen om op geregelde tijdstippen **infosessies** voor nieuwkomers te organiseren. Het is van belang goed vertrouwd te raken met het begrippenkader om een uniforme klachtenbehandeling te kunnen waarborgen.

Voor klachtencoördinatoren of algemeen directeurs die al meer ervaring hebben met klachtenbehandeling kunnen **interviews gesprekken en workshops** leerzaam en verrijkend zijn. Klachtencoördinatoren/-behandelaars zijn vaak met hetzelfde bezig en lopen vaak ook tegen dezelfde problemen aan. Hierover praten en bij elkaar op zoek gaan naar goede voorbeelden kan helpen. Bovendien voedt dit verder het netwerk en de samenhang.

5. Conclusie

Zoals in elk jaarverslag van de klachtenbehandeling binnen het GO! kunnen we ook voor 2015 stellen dat klachten over onderwijs vaak gaan over van alles en nog wat en maar weinig over onderwijsmaterie zelf.

Klachten gaan hoofdzakelijk over een verstoorde relatie tussen ouders en leerlingen aan de ene kant en leerkrachten en directeurs aan de andere kant. Vaak ligt onhandige communicatie aan de basis van het ongenoegen. Luisteren naar elkaar en concrete informatie uitwisselen kan al veel soelaas brengen.

Ontevredenheid wordt vaak veroorzaakt door verwachtingen die niet worden ingelost. Hoewel verwachtingen zeer uiteenlopend kunnen zijn, kan het goed managen van verwachtingen veel klachten voorkomen. Maar we moeten ook duidelijk durven stellen dat verwachtingen van ouders en leerlingen niet altijd realistisch zijn. En dat in een aantal uitzonderlijke gevallen de school en de ouders lijnrecht tegenover elkaar komen te staan. Dan dient men formele klachten in die een grondige en kwaliteitsvolle behandeling vragen.

De centrale klachtencoördinator is niet bij de feiten betrokken en kan daardoor in dergelijke gevallen voor de nodige ondersteuning zorgen; men tracht het emotionele te overstijgen en zo waarborgt men een rationele en neutrale benadering.

Aan de slag gaan met de resultaten van de klachtenbehandeling en klachtenmanagement vormgeven is en blijft een uitdaging en een voortdurend veranderings- en leerproces. Ook hier past de nieuwe baseline van het PPGO! – ‘Samen leren samenleven’ perfect: de klachtenbehandelaars in de scholen en scholengroepen en de klachtencoördinatoren van de diverse geledingen hebben hun rol te spelen, in samenspraak en overleg met veel andere medewerkers.

Samenwerking is absoluut een toegevoegde waarde en vormt de sleutel om van het klachtenmanagement een blijvend succesverhaal te maken. Een welgemeend dankwoord aan al diegenen die in 2015 hieraan hebben meegewerkt is dan ook op zijn plaats.

Januari 2016

KLACHTENRAPPORTAGE 2015 – UNIVERSITEIT GENT

I. ALGEMEEN

Algemene behandeling van klachten van derden door het afdelingshoofd Juridische Zaken als klachtenbehandelaar (directie Bestuurszaken).

1.1. Opdracht

Het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (het "Klachtendecreet") is in werking getreden op 1 januari 2002.

Het Klachtendecreet verleent iedereen het recht om een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de *handelingen en de werking* van die bestuursinstelling. Klachten van personeelsleden over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling vallen evenwel niet onder het toepassingsgebied van het Klachtendecreet (en worden behandeld door de interne ombudspersoon).

Het Bestuurscollege van de UGent is op 20 februari 2003 akkoord gegaan met de invulling van de functie van klachtenbehandelaar door het afdelingshoofd Juridische Zaken, directie Bestuurszaken.

1.2. Behandelde klachten in 2015

Cijfers:

- Totaal aantal klachten ¹ :	8
- Behandeld binnen een termijn van 45 dagen:	8
- Aantal ontvankelijk / onontvankelijk:	7 / 1
- Aantal gegrond / ongegrond:	2 / 5

Inhoud van de klachten, klachtenbehandeling en eventuele realisaties als gevolg van de klacht:

Klacht 1

Oordeel: ontvankelijk en vermoedelijk gegrond (nog niet geheel duidelijk)

Inhoud klacht: een sollicitante stelt zich kandidaat voor een vacature binnen de directie Studentenvoorzieningen; zij belegt met de betrokken contactpersoon een afspraak en wat later informeert zij over de mogelijkheid om de afspraak te verleggen, omdat zij op het initieel afgesproken moment niet aanwezig kan zijn; dit blijkt niet mogelijk te zijn en men zou haar opnieuw contacteren voor een afspraak; ondanks herhaalde rappels krijgt de kandidaat evenwel geen reactie meer; de kandidaat beklaagt zich vervolgens bij de klachtenbehandelaar over deze manier van handelen.

Antwoord/resultaat onderzoek: de klachtenbehandelaar nam dit onmiddellijk op met de betrokken contactpersoon binnen de directie Studentenvoorzieningen die de klager heel spoedig zou antwoorden en informeren; kort erna informeerde de klager opnieuw waarna de klachtenbehandelaar aandrang bij de betrokken contactpersoon; verder werd geen reactie meer

¹ Dit is opmerkelijk meer dan in 2014 toen er geen klachten waren. In 2013 waren er 3 klachten. In 2012 waren er 6 klachten. Het aantal fluctueert aldus vrij sterk over de jaren heen.

bekomen (noch van de contactpersoon, noch van de klager); recent werd nog eens gepolst bij de contactpersoon, maar op heden werd nog geen reactie bekomen.

Klacht 2

Oordeel: ontvankelijk, maar ongegrond

Inhoud klacht: deze klacht werd initieel gestuurd naar de Vlaamse Ombudsdienst die doorverwees naar de klachtenbehandelaar; de klager (moeder van een studente) doet haar beklag over de procedure voor het aanvragen van een kamer in een studentenhome, met name omwille van het feit dat men een aanvraag moet doen en zodra men een kamer krijgt toegewezen bij annulering een vergoeding moet betalen, ook al weet men op voorhand niet in welke home men zal belanden en welke prijs men moet betalen, noch heeft men op voorhand de kamer gezien; de klager vindt dit een onbetamelijk werkwijze en vindt dat de reservatie pas definitief mag zijn als men weet welke kamer men krijgt en nadat men deze kamer heeft kunnen bezichtigen;

Antwoord/resultaat onderzoek: de klachtenbehandelaar heeft alle informatie inzake de procedure opgevraagd aan de afdeling Huisvesting, directie Studentenvoorzieningen, dit bekeken en vervolgens de klager geantwoord: vooreerst is het zo dat de aanvraagprocedure en annuleringsvoorwaarden zijn aangegeven op de website waar men de aanvraag moet ingeven (tevens moet men aanklikken dat men kennis heeft genomen van deze voorwaarden); de exacte locatie van de verschillende homes, de huurprijs, fotomateriaal en een beschrijving van de kamers zijn tevens voorhanden via voormelde website; de UGent heeft zeker begrip voor de bezorgdheid van de klager, maar het is onmogelijk om elke geïnteresseerde individueel rond te leiden in de studentenhomes; wel worden er jaarlijks bepaalde bezoekdagen georganiseerd waarop geïnteresseerden rondgeleid worden in de studentenhomes en een aantal kamers kunnen bezichtigen; verder kan de geïnteresseerde bij de aanvraag de voorkeur geven aan bepaalde types van kamers en kan men de homes (en dus ook de locatie) volgens voorkeur rangschikken, waarbij men ook bepaalde woontypes en homes (die men echt niet wil) kan uitsluiten; de procedures zijn reeds zo opgezet dat de afdeling Huisvesting kamers toewijst die zo goed mogelijk voldoen aan de door de aanvrager opgegeven voorkeuren en men nooit een kamer zal toewijzen die indruist tegen de door de aanvrager opgegeven voorkeuren; annuleert men echter alsnog na toewijzing van een kamer, dan wordt een annuleringsvergoeding gevorderd; de klager heeft niet meer gereageerd na het antwoord van de klachtenbehandelaar.

Klacht 3

Oordeel: ontvankelijk, maar ongegrond

Inhoud klacht: de klager (vader van een student) meent dat de aanrekening van de annulatievergoeding betreffende de (aanvraag voor de) huur van een kamer in een studentenhome, niet correct is, minstens niet rechtvaardig, nu men na de aanvraag melding kreeg dat er geen kamer vrij was en op de wachtlijst kwam te staan, en men vóór toewijzing van de kamer een huurcontract op de privémarkt had afgesloten; de klager vindt het onbetamelijk dat de afdeling Huisvesting, directie Studentenvoorzieningen, geen rekening houdt met de specifieke argumenten en situatie van de klager en dat er geen contactpersoon vermeld wordt in de communicatie.

Antwoord/resultaat onderzoek: de klachtenbehandelaar heeft alle informatie opgevraagd aan de afdeling Huisvesting, directie Studentenvoorzieningen, de informatie bekeken en onderzocht en vervolgens de klager geantwoord: in de e-mail inzake de melding van de opname op de wachtlijst (niet alle aanvragen kunnen immers (onmiddellijk) ingewilligd worden) stond heel duidelijk aangegeven dat men alsnog de mogelijkheid had kosteloos te annuleren, maar dat eens men een kamer toegewezen zou krijgen en men dan nog annuleert, de annuleringsvergoeding verschuldigd is; het was ook mogelijk de positie op de wachtlijst op te volgen; het is heel begrijpelijk dat de klager het risico niet wou nemen om een kamer in een studentenhome te ontlopen en op zoek ging op de privémarkt; echter werd er ook bewust voor gekozen tegelijk de aanvraag voor de studentenhome verder te laten lopen en dus niet te annuleren (allicht met de bedoeling pas te annuleren eens het huurcontract op de privémarkt afgesloten was, dan wel in te gaan op de toewijzing van de kamer in de studentenhome zolang er nog geen huurcontract op de privémarkt afgesloten was); het invoeren

van de annuleringsvergoeding destijds was een absolute noodzaak om een rem te zetten op de vele aanvragers die het huurcontract uiteindelijk niet ondertekenden, maar niks hadden laten weten aan de UGent; vanuit het oogpunt van gelijkheid en rechtszekerheid dient de UGent deze regel t.a.v. iedereen gelijk toe te passen wanneer de voorwaarden voldaan zijn; het gaat de UGent echter niet om het geld, en men heeft begrip voor de situatie, dus de klachtenbehandelaar informeerde de klager dat als hij kan aantonen dat het huurcontract op de private markt quasi gelijktijdig werd afgesloten met de melding van de toewijzing van een kamer in een studentenhome, de afdeling Huisvesting de vergoeding zal kwijtschelden (in alle andere gelijke gevallen gebeurt dit ook); deze afdeling vermeldt inderdaad geen individuele contactpersonen, maar werkt met een generiek mailadres zodat de mails steeds nauw opgevolgd en beantwoord worden zonder afhankelijk te zijn van de evt. afwezigheid van een vaste dossierbeheerder; de klager heeft niet meer gereageerd (gelet op de recente klacht en antwoord is het wel nog mogelijk dat de klager de afdeling Huisvesting contacteert (of ondertussen contacteerde) om de vergoeding kwijt te schelden cf. hetgeen hiervoor werd bepaald in het antwoord aan de klager.

Klacht 4

Oordeel: ontvankelijk, maar ongegrond

Inhoud klacht: de klager vroeg of het normaal was dat de UGent zomaar privégegevens te grabbel gooit aan derden die erom vragen nu hij had vastgesteld dat een vreemde dame persoonlijke informatie van hem, o.a. m.b.t. zijn studies aan de UGent 13 jaar geleden, via sociale media verspreidde.

Antwoord/resultaat onderzoek: de klachtenbehandelaar stelde de klager onmiddellijk gerust dat de UGent een zeer streng beleid hanteert inzake het overmaken van studiegegevens en zeker geen informatie aan derden geeft gelet op de privacywetgeving (zelfs niet aan ouders van studenten); verder werd in concreto navraag gedaan bij de centrale studentenadministratie alsook bij de facultaire studentenadministratie: beide diensten waren pertinent en stelden niet gecontacteerd te zijn geweest door de dame in kwestie (en haar dus ook geen informatie te hebben gegeven) en bevestigden tevens dat zij nooit dergelijke informatie geven aan derden; de klager bedankte de klachtenbehandelaar en was tevreden dat de UGent niet lichtzinnig omspringt met informatie van haar studenten en alumni, maar dat het hem wel een raadsel bleef hoe de dame kennis had van de betrokken gegevens.

Klacht 5

Oordeel: onontvankelijk

Inhoud klacht: een derde meldt dat een em. professor (die nog toegelaten activiteiten uitoefent aan de UGent) een boek gepubliceerd had en daarin oneliners gebruikt had van de klager zonder hem in de bronvermelding op te nemen (dus met miskenning van diens auteursrecht)

Antwoord/resultaat onderzoek: aangezien de klacht geen betrekking had op het handelen of de werking van (de diensten van) de UGent, werd de klacht niet behandeld, maar werd de klager gewezen op de specifieke procedure die de UGent heeft om klachten inzake de schending van de wetenschappelijke integriteit te melden aan een onafhankelijke commissie die deze onderzoekt; de klager bedankte de klachtenbehandelaar voor de informatie en heeft ondertussen melding gedaan bij de voormelde commissie.

Klacht 6

Oordeel: ontvankelijk en gegrond

Inhoud klacht: een alumni vroeg in het kader van diens pensionering een studieattest op bij de afdeling Studentenadministratie, directie Onderwijsaangelegenheden; ondanks meerdere rappels had hij bijna een maand later noch een reactie, noch het gevraagde attest ontvangen, en deed hij zijn beklag bij de klachtenbehandelaar.

Antwoord/resultaat onderzoek: de klachtenbehandelaar ging een en ander na en de afdeling Studentenadministratie zou asap het attest opsturen; na een tijdje bleek dat de klager nog steeds

geen attest ontvangen had; door ziekte van een bepaalde collega en gezien de klager onder een andere voornaam (licht verschil) gekend was aan de UGent heeft de aanvraag langer geduurd dan gewoonlijk; het afdelingshoofd is tussengekomen en het attest werd bezorgd aan de klager.

Klacht 7

Oordeel: ontvankelijk, maar ongegrond

Inhoud: iemand komende uit het buitenland die tijdelijk studeerde aan de UGent en in een studentenhome verbleef, klaagde over de geluidshinder in een bepaald gebouw waar hij lessen en examens had; verder sprak de klager over geluidshinder in zijn kamer in de studentenhome, vnl. komende van buitenaf (vb. door bouwwerken), over de wasmachines, gestolen post, en het even afsluiten van het warm water zonder verwittiging.

Antwoord/resultaat onderzoek: er werd geantwoord dat hinder bij lessen en examens steeds gemeld kan worden aan de coördinator van het studieprogramma (het is niet duidelijk of de klager dit deed); verder werd verduidelijkt dat er cf. het interne homereglement vanaf 23u absolute stilte moet zijn in de homes alsook overdag tijdens de examenperiodes; bij inbreuken wordt er onmiddellijk geageerd door oa. de permanentiedienst van de UGent; complete muisstilte (zowel van binnen als van buiten uit) is evenwel niet mogelijk gelet op de vele studenten die in de homes wonen en het feit dat de homes in een stad gelokaliseerd zijn; er werd eerder aangeraden klacht neer te leggen bij de politie inzake het gestolen postpakket (er waren geen gelijkaardige incidenten gerapporteerd); de instructies voor de wasmachines zijn in pictogrammen voor iedereen begrijpelijk opgesteld; en tot slot wordt via posters vooraf verwittigd indien het water of de energie tijdelijk wordt afgesloten, maar een heel korte onderbreking die niet vooraf verwittigd werd, kan al eens voorvallen in situaties van nood of overmacht; de klager heeft niet meer gereageerd na het antwoord op diens klacht.

Klacht 8

Oordeel: ontvankelijk, maar ongegrond

Inhoud: klager, voormalig student en huurder van een kamer in een studentenhome, meende dat hij de huur voor de maanden juli en augustus nog aangerekend kreeg, terwijl zijn contract afliep per 15 juli, en hij verkeerdelijk slechts 31 euro terugkeert i.p.v. de volledige huurwaarborg; hij zou nog geen duidelijk antwoord ontvangen hebben, noch van de afdeling Huisvesting, directie Studentenvoorzieningen, noch van de directie Financiën.

Antwoord/resultaat onderzoek: de klachtenbehandelaar heeft alle informatie opgevraagd bij de betrokken diensten, alsook de communicatie met de klager; het blijkt dat de klacht ongegrond is, zowel wat de feiten betreft, als wat de werkwijze van de diensten betreft; beide diensten hebben de nodige en correcte informatie verschaft, maar het lijkt dat de klager uitging van een verkeerde veronderstelling: klager had effectief reeds een factuur ontvangen voor de maanden juli en augustus, maar nog niet betaald, en na diens opzeg ontving hij een creditnota voor de huur vanaf 15 juli; er bleef aldus nog een halve maand huur te betalen door de klager (de periode van 1 tot 15 juli); deze huur werd ingehouden op de vrij te geven huurwaarborg en het saldo van de huurwaarborg werd gestort aan de klager; de klachtenbehandelaar heeft nog eens de diverse stappen uiteengezet en tevens uitgelegd dat een creditnota geen factuur/aanrekening is, maar een kwijtschelding van hetgeen eerder gefactureerd is (allicht was dit de kern van de vergissing); klager heeft tot nu toe niet meer gereageerd.

II. OMBUDSDIENSTEN

Aangelegenheden ressorterende onder de Onderwijs- en examenregeling, behandeld door de institutionele ombudsdienst.

2.1 Opdracht

Het Decreet betreffende de rechtspositieregeling van de student (19-03-2004) voorzag in artikel II.9 dat het instellingsbestuur een ombudsdienst diende op te richten. In de Codex Hoger onderwijs (11-10-2013) werd het artikel betreffende de ombudsdienst opgenomen onder artikel II. 279.

Een ombudspersoon treedt op als klachtenbehandelaar of neemt een bemiddelende rol op bij geschillen tussen een student en één of meerdere personeelsleden voor wat zaken betreft die met het onderwijs- en examenreglement te maken hebben.

Naast de institutionele ombudspersoon die wordt aangeduid door de rector en wordt bijgestaan door een beleidsadviseur, stelt ook elke faculteit jaarlijks één of meerdere facultaire ombudspersonen aan. Sinds 2012-2013 is er eveneens per faculteit een ombudspersoon voor doctorandi aangesteld. De studenten kunnen voor de meeste problemen of klachten terecht bij de facultaire ombudspersonen. Lukt of kan dat niet, dan kan men bij de institutionele ombudsdienst aankloppen.

De ombudspersonen rapporteren geregeld aan de faculteitsraden, de Onderwijsraad en de Raad van Bestuur (via het jaarverslag).

Het werk van de ombudsdienst valt grosso modo uiteen in twee delen: de formele interne beroepen tegen studievoortgangsbeslissingen en de gewone klachtenbehandeling.

Een beroep tegen een studievoortgangsbeslissing (een examenbeslissing, een examentuchtbeslissing, een deliberatiebeslissing, een vrijstelling, bindende voorwaarden, het niet krijgen van onderwijs- en examenfaciliteiten voor studenten met een erkende functiebeperking of een weigering tot inschrijving) wordt ingediend bij de rector en behandeld door de institutionele beroepscommissie die is samengesteld uit de rector of vicerector, de academisch beheerder of directeur Onderwijsaangelegenheden en vier ZAP-leden met de graad van hoofddocent, hoogleraar of (buitengewoon) hoogleraar. Ten hoogste twee derde van de ad hoc samengestelde institutionele beroepscommissie mag bestaan uit personen van hetzelfde geslacht. De institutionele ombudsdienst treedt op als dossierbeheerder.

Een beroep tegen een studievoortgangsbeslissing moet binnen de vijf kalenderdagen nadat de student ervan op de hoogte werd gebracht, ingediend worden. Deze decretale termijn van vijf dagen is een vervaltermijn en bijgevolg bindend.

Een uitspraak in beroep volgt binnen de 15 werkdagen na het indienen van de klacht. Deze decretale termijn is een ordetermijn en geen vervaltermijn. Indien de ordetermijn van 15 dagen niet kan worden gerespecteerd, dan wordt de student daarvan op de hoogte gebracht en wordt een nieuwe datum opgegeven waarop de student uiterlijk de beslissing van de institutionele beroepscommissie moet krijgen. De meeste beroepen worden binnen een maand afgehandeld.

Naast deze formele interne beroepen, worden de ombudspersonen ook op regelmatige wijze geconsulteerd door zowel studenten, ouders van studenten, ATP, AAP en ZAP voor vragen of

onduidelijkheden omtrent het onderwijs- en examenreglement. Klachten worden behandeld tot één jaar na de feiten.

2.2. Institutionele ombudspersoon

2.2.1. Formele interne beroepen tegen studievoortgangsbepalingen

Dit overzicht heeft betrekking op de beslissingen van de institutionele beroepscommissie van de UGent in 2015 en het eventuele vervolg bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen en de Raad van State. Het overzicht heeft betrekking op het kalenderjaar 2015 omdat de meeste interne beroepen in een academiejaar worden ingediend vanaf februari en de afhandeling van de dossiers soms duurt tot december.

In 2015 werden in totaal 538 centrale interne beroepen ingediend. Dat is twee dossiers minder als in 2014 waardoor de status quo van de afgelopen drie jaren behouden blijft.

Het aantal beroepen die onder categorie 1 vallen (examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen, vrijstellingen en beroepen tegen het niet krijgen van faciliteiten m.b.t. een functiebeperking), is in vergelijking met vorig jaar gestegen: we zien een stijging van 113 naar 140 dossiers (+19%).

In categorie 2 (bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijving) is het aantal dossiers gedaald: van 427 naar 398 dossiers (-7%).

Daarnaast zien we voor dit jaar opnieuw een lichte stijging bij het aantal studenten die de bindende voorwaarde aanvechten (stijging van 11 naar 18 dossiers).

Dit betekent concreet dat er een status quo is wat het aantal ingediende beroepen betreft.

74 % van de ingediende beroepen had betrekking op categorie 2.

Hieronder volgt een verdere uitsplitsing per categorie.

Categorie 1: interne beroepen tegen examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen en vrijstellingen

Klacht	<u>(deels)</u> <u>Gegron</u>	<u>Ongegrond</u>	<u>Onontvankelijk</u>	<u>Zonder</u> <u>voorwerp</u>	<u>Totaal</u>
Examenbeslissing	14	47	12	15	88
Examentuchtbeslissing	1	2			3
Deliberatie	21	12	2		35
Combinatie Examen-deliberatie	6	6			12
Vrijstelling					0
Weigering inschrijving voorbereidings- en/of schakelprogramma		1			1
Faciliteiten functiebeperking	1				1
Totaal	43	68	14	15	140

In 2015 werd net als in de voorgaande jaren nagegaan hoeveel studenten een intern beroep tegen een examencijfer én een weigering tot deliberatie instelden en als dusdanig twee onderwerpen in één beroepsschrift bundelden.

Binnen categorie 1 had 63% betrekking op een examencijfer (88 beroepen), 25% had betrekking op deliberatie en tolerantierregels (35 dossiers), 8% betrof een combinatie van examencijfer en deliberatiebeslissing (12 dossiers), 2% of 3 dossiers had betrekking op examentuchtbeslissingen, 1 dossier (1%) betrof een weigering tot inschrijving in een schakelprogramma en –nieuw in 2015- 1 dossier (1%) betrof een beroep tegen het niet krijgen van examenfaciliteiten.

Er werd in 2015 geen enkel dossier ingediend naar aanleiding van een weigering van vrijstelling.

Van 43 studenten werd het intern beroep (deels) gegrond verklaard, wat neerkomt op 31%. Vorig jaar verklaarde de institutionele beroepscommissie 19% van de beroepen (deels) gegrond.

Wanneer we de voorbije vijf jaren in kaart brengen, zien we dat het aantal gegronde beroepen fluctueert: in 2011 werd 24% van de beroepen (deels) gegrond verklaard, in 2012 was dat slechts 14%, in 2013 werd 26% van de beroepen (deels) gegrond verklaard, in 2014 zien we terug een daling tot 19% en in 2015 is er een stijging tot 31%. Dit wijst erop dat er geen sprake is van een trend wat het aantal studenten betreft die 'gelijk' krijgen. Het wijst er wel op dat de institutionele beroepscommissie nauwgezet en plichtsbewust werkt en in elk dossier een weloverwogen en doordachte beslissing neemt. De institutionele beroepscommissie weegt de argumenten van de student af tegenover de argumenten van de examinator, examencommissie of curriculumcommissie. Er wordt gezocht naar een redelijke beslissing. De institutionele beroepscommissie houdt ook rekening met eerdere beslissingen van de commissie in gelijkaardige situaties en/of houdt rekening met eerdere uitspraken van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen in Brussel. De institutionele beroepscommissie heeft geen basishouding in deze of gene richting. Zoals de laatste jaren aangetoond wordt, kan het aandeel beslissingen 'gegrond' van jaar tot jaar dan ook erg verschillen naargelang van de dossiers die behandeld worden.

Een mogelijke verklaring voor de toch wel opmerkelijke stijging van het aantal gegronde dossiers in 2015 in vergelijking met 2014, is te vinden in het feit dat studenten via sociale media hebben opgeroepen om bij één opleidingsonderdeel, intern beroep in te dienen omdat er onduidelijkheid heerste over ten minste één multiple choice vraag en over het oneerlijk aanvoelen van de uitsluiting van tolerantie. De institutionele beroepscommissie legde bij de behandeling van deze dossiers een aantal vuistregels vast: indien studenten aan bepaalde vastgelegde, cumulatieve voorwaarden voldeden, werd het beroep (deels) gegrond verklaard.

De Codex Hoger Onderwijs bepaalt dat studenten met een erkende functiebeperking en in het bezit van het bijzonder statuut, het recht hebben om in beroep te gaan tegen het niet krijgen van (examen)faciliteiten. Dit werd in het Onderwijs- en Examenreglement 2014-2015 opgenomen in artikel 95.

In 2015 werd één dergelijk beroepsdossier ingediend. De institutionele beroepscommissie oordeelde dat de motivering om de faciliteiten niet toe te staan, zeer zwak was. Het beroep werd gegrond verklaard, de studente kon een beroep doen op de gevraagde examenfaciliteiten.

68 dossiers werden formeel ongegrond verklaard (49%).

14 dossiers werden in 2015 dossiers onontvankelijk verklaard (10%), meestal omdat ze buiten de beroepstermijn van vijf kalenderdagen werden ingesteld.

We zien in 2015 een grote stijging van 6 naar 15 interne beroepen (+53%) die zonder voorwerp werden omdat de student geen belang meer had bij het doorlopen van de procedure. Dit verlies van belang kan er komen omdat de student na feedback meent dat het examencijfer toch terecht is, het kan gaan om een materiële vergissing die werd rechtgezet vóór de institutionele beroepscommissie bijeenkwam of om het stopzetten van de procedure zonder het opgeven van een reden. In alle

gevallen ging het om studenten die de beroepsprocedure formeel dienden op te starten binnen de bindende vervalltermijn van 5 kalenderdagen maar nog geen concrete grieven konden geven omdat de feedback later dan de bindende vervalltermijn was gepland of omdat de materiële vergissing nog officieel diende te worden vastgesteld. Door de beroepsprocedure tijdig en correct in te stellen vrijwaren de studenten hun rechten op intern beroep.

Verdeling van de “dossiers” interne beroepen (categorie 1) over de faculteiten:

Alfa	Bèta	Gamma
LW: 8 RE: 20 PP: 47 PS: 5 EB: 15	BW: 6 FEA : 15 WE: 3	GE: 15 DI: 6 FW: 0

De verschillen tussen de faculteiten hebben vermoedelijk deels te maken met de mate waarin studenten systematisch en expliciet worden gewezen op de beroepsmogelijkheden in beslissingen (bijvoorbeeld bij vrijstellingen) en de mate waarin ombudspersonen en trajectbegeleiders onbevangen communiceren met de studenten over de beroepsmogelijkheden.

Een aantal zaken vallen op in vergelijking met vorig jaar:

We zien dit jaar een opvallende stijging van 22 naar 47 dossiers in de faculteit Psychologie en Pedagogische wetenschappen (+53%). Dit is te verklaren doordat studenten via sociale media hebben opgeroepen om bij één opleidingsonderdeel, dat al jaren als problematisch wordt ervaren, intern beroep in te dienen omdat er onduidelijkheid heerste over ten minste één multiple choice vraag en over de uitsluiting van tolerantie (ut supra).

Andere stijgers waren de faculteiten Politieke en Sociale Wetenschappen (van 1 naar 5 dossiers), Bio-Ingenieurswetenschappen (van 2 naar 6 dossiers) en Ingenieurswetenschappen en Architectuur (van 6 naar 15 dossiers). De stijging in de faculteit Bio-Ingenieurswetenschappen is deels te wijten aan het feit dat drie studenten gezamenlijk een intern beroep hebben ingediend met dezelfde reden. In de faculteit Ingenieurswetenschappen en Architectuur is geen eenduidige reden voor de stijging aan te duiden.

De faculteiten Economie en Bedrijfskunde en Wetenschappen kennen dan weer een daling in het aantal dossiers.

Categorie 2: interne beroepen tegen het opleggen van bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijvingen

Klacht	<u>(deels)</u> <u>Geground</u>	<u>Ongegrond</u>	<u>Zonder</u> <u>voorwerp</u>	<u>Totaal</u>
Weigering art. 22 §1	211	24	0	235
Weigering art. 22§2	53	13	0	66
Weigering art. 22§1 en §2	60	15	0	75
Weigering art. 22 §3	4	0	0	4
Bindende voorwaarden	11	7	0	18
Totaal	339	59	0	398

In totaal zijn 1270 unieke studenten die ingeschreven waren in 2014-2015 geweigerd. Dat betekent dat ze zich niet verder konden inschrijven voor de opleiding of voor de universiteit in zijn geheel. Een deel van deze studenten was waarschijnlijk ook niet meer van plan om zich terug in te schrijven. 194 studenten van die 1270 studenten werden geweigerd voor de hele universiteit conform artikel 22§2 van het OER (=15%), 833 unieke studenten werden enkel voor een opleiding geweigerd conform artikel 22§1 (=66%) en 243 studenten werden door beide artikelen gevat (=19%). De procentuele cijfergegevens liggen in de lijn met de cijfers over 2014.

Vier studenten die geweigerd werden om zich opnieuw in te schrijven met een creditcontract conform artikel 22§3 dienden een beroepschrift in. De institutionele beroepscommissie besliste op basis van dossier om deze studenten opnieuw toelating tot inschrijving voor de betrokken opleidingsonderdelen te geven.

380 studenten (of 30%) hebben tegen de weigering tot inschrijving intern beroep aangetekend. Ter vergelijking: vorig jaar diende 34% intern beroep in tegen een weigering.

Bij die 380 studenten zaten 233 studenten die al ver gevorderd waren in hun opleiding (vaak moet enkel nog de masterproef afgewerkt worden). Die studenten werden via een korte procedure, bepaald door de institutionele beroepscommissie, toegelaten indien het een eerste weigering betrof.

De institutionele beroepscommissie behandelde uitvoerig 147 dossiers van geweigerde studenten die nog aan het begin van hun onderwijsloopbaan zitten aan de UGent of die in vorige academiejaren al geweigerd waren en na een eerste toelating alsnog geen of onvoldoende studievoortgang bleken te maken. Drie van deze dossiers werden deels gegrond verklaard waarbij de institutionele beroepscommissie besliste om de student enkel voor één opleiding in te schrijven en de weigering voor de tweede opleiding te bevestigen. In alle dossiers van studenten uit een bacheloropleiding werd de facto beslist dat enkel kon ingeschreven worden ten belope van het resterend leerkrediet. Bij 52 van de 147 studenten werd de weigering door de institutionele beroepscommissie bevestigd (35%). Dit is in vergelijking met vorig jaar een stijging van 8%.

65% van de studenten die nog niet ver gevorderd waren in hun studieloopbaan of eerder al eens waren geweigerd en die in beroep zijn gegaan hiertegen, werden door de institutionele beroepscommissie toch terug toegelaten. Ter vergelijking: in 2014 was dat 73%.

Dit betekent dat de commissie opnieuw strenger geoordeeld heeft dan voorgaande jaren. Dit is enerzijds het gevolg van het onderzoek van de institutionele ombudsdienst waaruit blijkt dat de helft (50%) van de in 2013-2014 terug toegelaten en ingeschreven studenten opnieuw geweigerd waren na afloop van het academiejaar 2013-2014 en is anderzijds mee ingegeven door het feit dat 'flexibilisering' niet heiligmakend is: studenten heroriënteren beter en sneller in plaats van te blijven aanmodderen in een richting die hen minder goed ligt.

Van de 1270 geweigerde studenten blijven er uiteindelijk wel 942 studenten volledig geweigerd (74%), wat vijf procent meer studenten is dan vorig jaar.

Artikel 22 van het onderwijs- en examenreglement is een zeer grove maat die via de interne beroepsprocedure op dossier wordt bijgestuurd maar het blijkt wel een effectieve manier om studenten te weren of te heroriënteren die zonder veel studievoortgang toch hun studieloopbaan aan de UGent nodeloos dreigen te verlengen.

4457 studenten die in 2014-2015 waren ingeschreven, kregen bindende voorwaarden opgelegd. Dat wil zeggen dat ze, als ze zich terug hebben ingeschreven voor 2015-2016, moeten slagen voor de helft van de opgenomen studiepunten. Zo niet worden ze geweigerd voor 2016-2017.

18 studenten (=0.4%) hebben intern beroep aangetekend tegen de bindende voorwaarden op basis van persoonlijke omstandigheden of overmacht. De institutionele beroepscommissie hief voor 11 van deze studenten de bindende voorwaarden op. Bij zeven studenten werden de argumenten in het

beroepschrift niet van die aard geacht dat het om overmacht ging en werden de bindende voorwaarden bevestigd.

Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen

Voor de externe beroepen houden we enkel rekening met de beroepen ingediend in het kader van een beslissing van de institutionele beroepscommissie. De leercredietdossiers die ook door de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen behandeld worden, zijn hier niet in opgenomen omdat dit eigenlijk niet om een betwisting gaat. De student en de UGent hebben hier de facto hetzelfde belang. De externe beroepen tegen een beslissing van de curriculumcommissie en het daaruit volgend intern beroep dat door de faculteiten wordt behandeld, zijn hier evenmin in opgenomen omdat ook deze beroepen niet langs de institutionele beroepscommissie passeren. Ter informatie kan wel worden meegegeven dat in 2015 één extern beroep tegen een curriculumbeslissing werden ingediend. Het beroep werd verworpen.

We zien in 2015 een status quo van het aantal studenten dat in vergelijking met 2014 naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen stapte: in 2014 zetten 24 van de 540 studenten de stap naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen (4,4%), in 2015 vochten 20 van de 538 studenten de beslissing van de institutionele beroepscommissie aan bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen (3,7%).

<u>Klacht</u>	<u>(deels) Gegrond</u>	<u>Ongegrond</u>	<u>Onontvankelijk</u>	<u>Totaal</u>
Examencijfer	5	3	1	9
Weigering art. 22§1 en §2		1	2	3
Weigering art. 22§1	1	3		4
Weigering art. 22§2		3		3
Examentuchtbeslissing	1			1
Totaal RBS	7	10	3	20

Van de 20 studenten die naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen stapten, besliste de raad in 7 gevallen in hun voordeel (35%). Dit is een grote stijging in vergelijking met 2014 toen de Raad slechts in 16% van de dossiers de beslissing van de institutionele beroepscommissie vernietigde.

Een overzicht van de voorbije vijf jaar leert dat over de jaren heen er geen lijn te trekken is in het percentage waarin de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen de beslissingen van de institutionele beroepscommissie al dan niet vernietigt. Sinds 2011 werden respectievelijk 29%, 7%, 44%, 16% en 35% van de UGent-beslissingen door de Raad vernietigd.

De institutionele beroepscommissie anticipeert nochtans waar mogelijk op eerdere uitspraken van de Raad en zal dit in 2016 blijven doen.

Raad van State

In 2015 heeft geen enkele UGent-student, noch de UGent, een dossier ingeleid bij de Raad van State tegen een beslissing van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen.

Conclusie

Het aantal ingediende beroepen kent de afgelopen twee jaren een status quo.

In 2015 vergaderde de IBC 4 keer effectief. Dat is evenveel keer als in 2014. De institutionele beroepscommissie handelde elektronisch enkele dossiers af indien ze onder de voorwaarden opgesomd in artikel 95§5 vielen.

Als enkel de interne beroepen categorie 1 worden geteld is er een merkbare stijging in het aantal dossiers met 19% (van 113 naar 140 dossiers).

De institutionele beroepscommissie verklaarde in 2015 meer klassieke interne beroepen (categorie 1) van de studenten gegrond ten opzichte van 2014. In 2014 werden 19% van de klassieke interne beroepen gegrond verklaard, in 2015 zijn dat er 31%. Voor de volledigheid: Het aantal gegrond verklaarde interne beroepen ziet er sinds 2008 als volgt uit: 47% in 2008, 44% in 2009, 16% in 2010, 24% in 2011, 14% in 2012, 26% in 2013, 19% in 2014 en 31% in 2015. Er is bijgevolg geen sprake van een 'trend' in het aantal gegrond verklaarde beroepen. Het percentage 'gegrond' varieert sterk van jaar tot jaar.

2.2.2. Ombudszaken in 2015 behandeld door de institutionele ombudsdienst

In 2015 werd de institutionele ombudsdienst een tiental keer per week gecontacteerd door studenten, ouders, ZAP-, AAP- en ATP-leden. Aangezien de meeste vragen of problemen op een informele basis worden gesteld (telefonisch, een mailtje, iemand die even binnenspringt om een antwoord te krijgen op een dringende vraag, ...) is het niet mogelijk een precies cijfer te plakken op het aantal keren dat de institutionele ombudsdienst gecontacteerd werd.

De meeste vragen of problemen kunnen betrekkelijk snel worden opgelost zoals vragen met betrekking tot examens, het aanvragen van het bijzonder statuut, vragen over wat te doen bij een weigering, vragen over studie-oriëntering, vragen over het instellen van een interne beroepsprocedure enzovoort. De institutionele ombudsdienst beantwoordt indien mogelijk de vragen zelf -al dan niet na overleg met een betrokken dienst- of stuurt gericht door naar de juiste dienst. Een aantal klachten vergt een diepgaander onderzoek en/of gesprekken met verschillende betrokkenen, en de ombudsdienst stelt soms een bemiddelde oplossing voor aan het bestuur.

De piekperiodes van de bevraging van de ombudsdienst situeren zich normaler wijze in de examen- en feedbackperiodes. Tijdens de examenperiodes wordt de institutionele ombudsdienst vooral bevraagd door professoren, studietrajectbegeleiders en de facultaire studentenadministraties. In de feedbackperiode kloppen voornamelijk studenten bij ons aan omdat de examencijfers dan gekend zijn en studenten advies vragen met betrekking tot (uitstel van) feedbackmomenten of het eventueel instellen van een interne beroepsprocedure.

De ombudsdienst wordt de laatste jaren ook opmerkelijk vaak gecontacteerd door (buitenlandse) PhD-studenten of post-doc medewerkers die een probleem met hun promotor/supervisor signaleren. Vaak ligt een verkeerde verwachting met betrekking tot taakomschrijving aan de basis of blijkt de doctorandus toch niet aan de verwachtingen van de promotor te voldoen. Als het een doctorandus betreft, tracht de ombudsdienst een oplossing te krijgen, veelal door als bemiddelaar op te treden met het oog op een verdere constructieve samenwerking. In het geval van medewerkers, kan de ombudsdienst niet tussenkomen en wordt de klacht doorgestuurd naar de vertrouwenspersoon, DPO, juridische zaken en/of de interne ombudspersoon.

Volgende problemen werden in 2015 frequent (> 3 keer) aan de institutionele ombudsdienst signaleerd.

- Problemen bij het gebruik van faciliteiten in het kader van een toegekend bijzonder statuut.

- Klachten van werkstudenten (voornamelijk uit de faculteit Rechtsgeleerdheid en Politieke en Sociale wetenschappen) met betrekking tot het gebrek aan flexibiliteit en faciliteiten.
- Vragen met betrekking tot examens: wijzigen examenvorm, examenroosterproblemen,...
- Verzuurde relatie doctoraatsstudent – promotor. Zowel van de kant van de promotor als de kant van de student bereiken ons vragen hierover.
- Klachten over het te betalen (vast) bedrag na het –al dan niet correct- stopzetten van studies.
- Klachten met betrekking tot het gedrag van de docent: niet opdagen, les geven op een sluitingsdag, negatieve houding t.o.v. een student,...)
- Erasmusstudenten: vragen en/of klachten over faciliteiten, omzetting examencijfers, plagiaat

De institutionele ombudsdienst kon in de meeste gevallen de problemen oplossen door in dialoog te treden met de betrokkenen en/of de studenten correct te informeren over het onderwijs- en examenreglement en de eventuele beroepsmogelijkheden. Onnodig te zeggen dat dit niet altijd tot grote tevredenheid van de student leidde: er wordt nog te vaak verondersteld dat de ombudsdienst automatisch de kant van de student kiest. De ombudsdienst is echter objectief en gaat na of er regels overtreden werden door hetzij de student hetzij de UGent en of de genomen beslissing billijk was. De ombudsdienst is hierbij uiteraard gebonden door de vigerende regelgeving.

De institutionele ombudsdienst heeft in 2015 ook voor het eerst workshops gegeven in samenwerking met een collega uit het OASIS-team en de collega van de afdeling onderwijskwaliteitszorg verantwoordelijk voor het UGent competentiemodel. In deze interactieve workshops, georganiseerd binnen de faculteiten Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen en Bio-Ingenieurswetenschappen werd aan de hand van anonieme voorbeelden het belang van een goed ingevuld studiefiche, onderdeel van het contract tussen de UGent en de student, uitgelegd. Deze workshops konden op veel bijval rekenen. In 2016 staat een nieuwe workshop op de agenda in de faculteit Ingenieurswetenschappen en Architectuur.

De institutionele ombudsdienst levert ook input voor de jaarlijkse herziening van het Onderwijs- en Examenreglement. Voor het OER 2015-2016 had dit o.a. betrekking op het beperken van de soms al te strikte volgtijdelijkheden die de studievoortgang van de studenten soms nodeloos belemmerden.

2.3. Facultaire ombudspersonen

De facultaire ombudspersonen nemen net zoals de institutionele ombudsdienst diverse functies waar: een bemiddelingsfunctie, een inlichtings- en verwijfsfunctie en een klachtenbehandelingsfunctie.

Net zoals voorgaande jaren vervulde de facultaire ombudspersoon in hoofdzaak de functie van bemiddelaar en klachtenbehandelaar. De meeste ombudsdossiers (weigeringen tot herinschrijven uitgezonderd) konden dan ook via bemiddeling tussen de betrokken partijen opgelost worden.

Daarnaast blijken heel wat studenten zich tot de facultaire ombudspersonen te wenden met de vraag om inlichtingen. De inlichtingen hebben hoofdzakelijk betrekking op het Onderwijs- en Examenreglement, het bijzonder statuut, het indienen van bachelor- en masterproeven of wat te doen in geval van ziekte, sociale of familiale problemen. Veel vragen kunnen rechtstreeks door de lesgever, de FSA, de curriculummanager, het monitoraat, de trajectbegeleider of Minerva worden beantwoord. De ombudspersoon verwijst in dit geval door. Van de ombudspersoon wordt verwacht dat hij goed vertrouwd is met het Onderwijs- en Examenreglement.

De positieve tendens waarbij collega-docenten preventief contact opnemen met de facultaire ombudspersoon om zijn/haar mening te weten en om als het ware geruggesteund te zijn, mocht er een klacht komen, wordt ook in 2015 waargenomen.

Er waren dit jaar opnieuw meer meldingen van ongeruste ouders die de ombudspersonen contacteren, soms zonder medeweten van de studenten zelf.

Sommige vragen of klachten overstijgen het niveau van de faculteit. In dat geval verwijst de facultaire ombudspersoon door naar de institutionele ombudsdienst.

Op basis van de jaarverslagen van de facultaire ombudspersonen kunnen de klachten waar de facultaire ombudspersonen mee te maken krijgen, grosso modo als volgt gegroepeerd worden:

Bij vragen en/of klachten over examenresultaten en de examenorganisatie komen volgende onderwerpen frequent voor:

- Betwisting examencijfer(s). Ook de vraag of het om een materiële vergissing kan gaan, wordt vaak aan de ombudspersoon gesteld.
- Het vastleggen van examendata: organisatorische planning en moeilijke spreiding van de examens. Dit blijkt vooral bij GIT-studenten een pijnpunt te zijn. In 2015 waren er opnieuw veel vragen van studenten die wegens ziekte/ongeval/overmacht niet aan het examen konden deelnemen en bij de ombudsdienst aankloppen met de vraag naar een inhaalexamen.
- Het niet onmiddellijk bereid zijn van lesgevers om examenfaciliteiten toe te staan aan studenten met een bijzonder statuut of studenten die wegens (tijdelijke) omstandigheden niet op een normale manier kunnen deelnemen aan een examen.
- Gebrekkige feedback en moeilijkheden feedbackdatum. De feedbackdatum ligt in bepaalde gevallen na de indiendatum voor de interne beroepen wat bij studenten tot twijfel leidt met betrekking tot het al dan niet instellen van een intern beroep.
- Verloop van de examens: onduidelijke vraagstelling, examenvragen die niet tot de te kennen leerstof behoorden of wijziging examenleerstof over examenperiodes heen.

De vragen en/of klachten over het onderwijs en de onderwijsorganisatie hebben vooral betrekking op:

- Het samenstellen/wijzigen of goedkeuren van het curriculum. Vooral GIT-aanvragen blijken vaak aanleiding te geven tot contactname met de ombudspersoon waarbij de (soms zeer strikte) volgtijdelijkheidsregels als onbillijk werden ervaren.
- Overlappen in het lessenrooster.
- Begeleiding bij de bachelor-, master- of doctoraatsproeven.
- (Deel-)vrijstellingen.
- Onregelmatigheden: vraag van personeelsleden met betrekking tot de te volgen procedure bij het vaststellen van plagiaat/fraude/onregelmatigheden.
- Kwaliteit van het lesgeven: inhoud van de les die niet als relevant wordt beschouwd, gedrag docent,...

De facultaire ombudspersonen worden net als de institutionele ombudsdienst steeds vaker gecontacteerd met betrekking tot problemen bij en met doctoraatstudenten. Ook hier blijkt een spaak gelopen verstandhouding tussen promotor en doctoraatstudent de meest voorkomende klacht waarbij de doctoraatstudent de promotor een gebrek aan begeleiding verwijt.

Tot slot fungeert de facultaire ombudspersoon vaak als aanspreekpunt voor volgende vragen of problemen:

- Informatie over de interne beroepsprocedure;
- Toekennen van faciliteiten bij bijzondere statuten of bij uitzonderlijke omstandigheden zowel tijdens examenperiodes als lesperiodes;
- Bijwonen van beraadslagingen.

De mate waarin een beroep wordt gedaan op de facultaire ombudspersoon verschilt van faculteit tot faculteit. Enkele faculteiten maken melding van minder klachten in vergelijking met vorig academiejaar.

In bijna alle faculteiten vermelden de facultaire ombudspersonen de goede samenwerking met de facultaire studentenadministratie en de studie(traject)begeleiders inzake ombudsvragen.

De verslagen van de facultaire ombudspersonen verschillen onderling zeer sterk in de mate van detail waardoor een betrouwbaar overzicht van de trends wordt bemoeilijkt.

2.4. Randbemerkingen

Ook ouders vinden steeds vaker de weg naar de ombudsdienst. Aangezien de modale UGent-student meerderjarig is, kan de ombudsdienst omwille van de wet op de privacy geen informatie verstrekken aan de ouders, tenzij de student hier expliciet de toestemming voor heeft gegeven. De ombudsdienst stelt bijgevolg altijd een gesprek voor met de ouders in aanwezigheid van de betrokken zoon/dochter.

Communicatie blijft een belangrijk aandachtspunt. Vaak ligt onduidelijke communicatie tussen de lesgever en student(en) aan de basis van onenigheden. De ombudsdienst blijft ook in 2016 hameren op een open en duidelijke communicatie tussen alle partijen.

Ombudspersonen kunnen in de meeste gevallen een dossier positief afsluiten. De tussenkomst van de ombudspersonen wordt dan ook over het algemeen als waardevol ervaren. Zoals reeds aangegeven is de ombudspersoon geen advocaat van de student maar bekleedt hij/zij een onafhankelijke positie en wordt vanuit deze positie nagegaan of regels en procedures geschonden zijn, wordt bemiddelt of doorverwezen waar nodig.

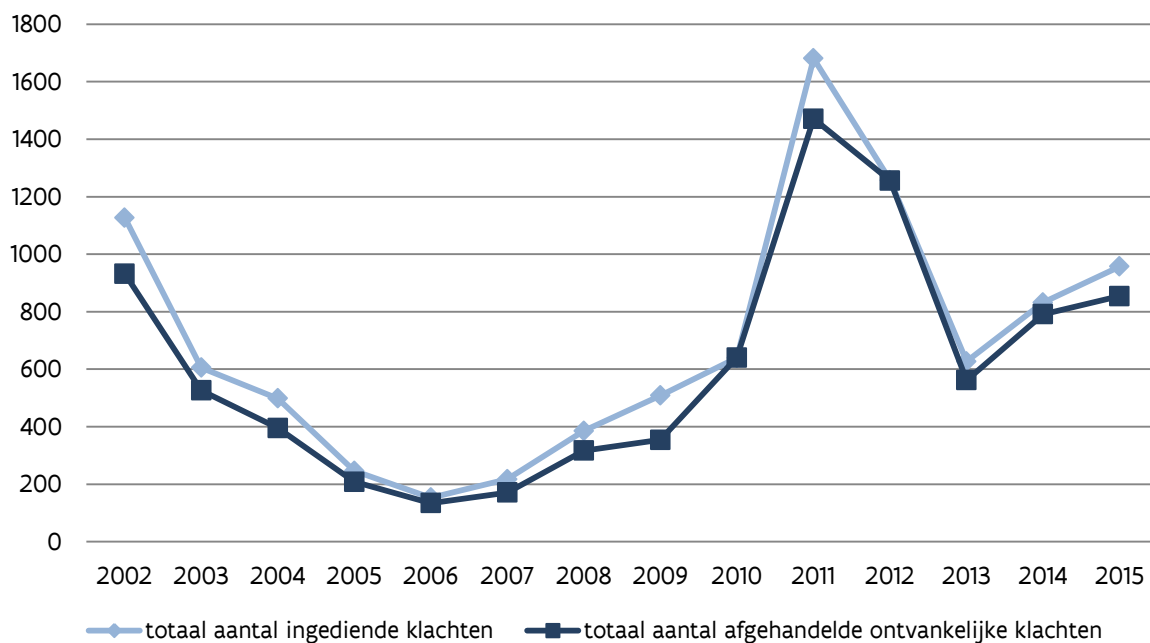
De ombudsdienst vraagt bij terugkerende vragen of problemen met betrekking tot een opleidingsonderdeel aan de betrokken CKO-dienst om het opleidingsonderdeel op te nemen in de eerstvolgende ronde van onderwijsevaluaties.

Financiën en Begroting

957 klachten

Jaarverslag werkjaar 2015 over het klachtenmanagement van de Klachtendienst Financiën

evolutie van het klachtenbeeld



Inhoudsopgave

1	ALGEMENE GEGEVENS.....	3
1.1	Wettelijke basis van het klachtenmanagement	3
1.2	Samenstelling Klachtendienst Financiën	3
1.3	Situering Klachtendienst Financiën.....	3
2	KWANTITATIEVE GEGEVENS.....	4
2.1	Aantal klachten.....	4
2.2	Statistische gegevens	5
3	AANTAL KLACHTEN PER INHOUDELIJKE CATEGORIE	6
4	KORTE BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURE VAN DE KLACHTENBEHANDELING	7
4.1	Procedurefasen.....	7
4.1.1	Ontvangst.....	7
4.1.2	Onderzoek.....	7
4.1.3	Afhandeling	7
4.1.4	Rapportering	7
5	ALGEMENE BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD IN 2015.....	8
5.1	Ingediende klachten	8
5.2	Afgehandelde klachten.....	10
5.2.1	Algemeen	10
5.2.2	Onontvankelijke klachten.....	11
5.2.3	Ontvankelijke klachten.....	13
6	EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD PER SECTOR.....	15
6.1	Verkeersbelastingen	15
6.2	Onroerende voorheffing.....	31
6.3	Erfbelasting	44
6.4	Registratiebelasting	51
6.5	Andere.....	57
6.6	Verkrottingsheffing woningen en/of gebouwen.....	57
6.7	Centrale invorderingscel.....	60
6.8	Afdeling Vastgoedtransacties	61
6.9	Leegstandsheffing bedrijfsruimten	61
6.10	Planbatenheffing.....	62
6.11	Dienst derdengeschillen.....	63
7	WAT ZIJN DE CONCRETE REALISATIES GEWEEST IN HET AFGELOPEN JAAR (TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING)?	64
7.1	Natraject aanbevelingen 2014 van de Vlaamse Ombudsdienst	64
7.2	Natraject aanbevelingen 2014 van de klachtendienst.....	67
7.3	Evolutie klachtenbeeld	67
7.4	Aanbevelingen 2015 van de klachtendienst.....	68
8	WAT IS VERANDERD / WELKE VERANDERINGEN ZIJN GEPLAND?	70
8.1	Vergroening verkeersbelastingen	70
8.2	Van een eurovignet naar een kilometerheffing voor vrachtwagens.....	70
8.3	Vermindering van de onroerende voorheffing voor energiezuinige woningen	71
8.4	Verlaagde tarieven van de schenkbelasting voor onroerende goederen.....	71
8.5	Verdeelrecht bij verdelingen n.a.v. echtscheiding of beëindigen wettelijk samenwonen	72
9	SERVICEMETER	73
10	TOT SLOT.....	75
LIJST MET AFKORTINGEN.....		76

1 Algemene gegevens

1.1 Wettelijke basis van het klachtenmanagement

- Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (ook wel het “klachtendecreet” genoemd). BS van 17 juli 2001.
- Decreet van 20 februari 2004 houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen. BS van 15 maart 2004.
- Decreet van 17 juni 2011 houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen. BS van 12 juli 2011.
- Omzendbrief VR 2002/20 van 1 februari 2002: leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.
- Omzendbrief VR 2005/20 van 18 maart 2005 ter vervanging van de omzendbrief VR 2002/20 van 1 februari 2002.
- Omzendbrief VR 2014/20 van 25 april 2014: actualisering van de leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement.
- Nota van 19 december 2001 met referte SG/JUR/01/231 aan de directeurs-generaal en de afdelingshoofden in het departement Algemene Zaken en Financiën - AZF betreffende het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen – organisatie van de klachtenbehandeling in het departement AZF.
- Besluit van de Vlaamse Regering van 23 juni 2006 tot operationalisering van het beleidsdomein Financiën en Begroting. BS van 30 juni 2006.
- Besluit van de secretaris-generaal van het departement Financiën en Begroting van 29 september 2006 tot indeling van het departement Financiën en Begroting in subentiteiten en tot vaststelling van het organogram.

1.2 Samenstelling Klachtendienst Financiën

Els Moens, adjunct van de directeur, els.moens@fb.vlaanderen.be, klachtenbehandelaar.
 Charlotte Delrue, deskundige, charlotte.delrue@fb.vlaanderen.be, klachtenbehandelaar.
 Wim Deldime, directeur, wim.deldime@fb.vlaanderen.be, klachtencoördinator.

E-mail: klachtendienst.financien@vlaanderen.be

1.3 Situering Klachtendienst Financiën

Het beleidsdomein Financiën en Begroting bestaat uit drie entiteiten: het departement Financiën en Begroting, het IVA Vlaams Toekomstfonds en het IVA Vlaamse Belastingdienst. Binnen het IVA Vlaamse Belastingdienst (VLABEL) vindt de inning, invordering en bezwaarafhandeling met betrekking tot de Vlaamse Gewestbelastingen plaats.

De klachtendienst situeert zich binnen het beleidsdomein Financiën en Begroting in het departement en valt onder de Secretaris-generaal. Dit waarborgt de onafhankelijkheid van de klachtendienst.
 De klachtendienst behandelt alle eerstelijnsklachten over het beleidsdomein Financiën en Begroting.

2 Kwantitatieve gegevens

Deze gegevens handelen over de periode van 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015.

Op 1 januari 2015 stonden nog 64 klachten open (38 over de verkeersbelastingen, 24 over de onroerende voorheffing en 2 over de registratiebelasting).

Op 31 december 2015 waren nog 91 klachten in behandeling (37 over de verkeersbelastingen, 34 over de onroerende voorheffing, 15 over de erfbelasting en 5 over de registratiebelasting).

2.1 Aantal klachten

		Aantallen
Totaal aantal klachten (ingediend in 2015)	Totaal	957
Aantal klachten verdeeld volgens (on)ontvankelijkheid (afgehandeld in 2015)	Ontvankelijk	854
	Onontvankelijk	76
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3.5) (afgehandeld in 2015)	Al eerder klacht ingediend	0
	Anoniem	3
	Beleid en regelgeving	2
	Geen belang	0
	Geen Vlaamse Overheid	62
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	3
	Kennelijk ongegrond	2
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	4
Aantal klachten volgens de drager (ingediend in 2015)	Brief	63
	E-mail	747
	Telefoon	15
	Fax	1
	Mondeling	0
	Klachtenformulier	131
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (ingediend in 2015)	Rechtstreeks van burger	753
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	128
	Via georganiseerd middenveld	34
	Andere kanalen	41

2.2 Statistische gegevens

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding (afgehandeld in 2015)	Gemiddelde	0,6
	Mediaan	0
	0-10 dagen	930
	>10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (afgehandeld in 2015)	Gemiddelde	30,8
	Mediaan	32
	0-20 dagen	93
	21-45 dagen	834
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	2
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid (afgehandeld in 2015)	Gegronnd	56
	Deels gegrond	27
	Ongegrond	771
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing (afgehandeld in 2015)	Opgelost	66
	Deels opgelost	17
	Onopgelost	0
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen (afgehandeld in 2015)	Niet-correcte beslissing	18
	Te lange behandeltermijn	26
	Ontoereikende informatieverstrekking	18
	Onvoldoende bereikbaarheid	2
	Onheuse bejegening	0
	Andere	19

3 Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Klachten per inhoudelijke categorie (ingediend in 2015)								Aantal				
	Verkeersbelastingen (VB)							415				
	Leegstandsheffing bedrijfsruimten (LB)							2				
	Verkrottingsheffing woningen (VHW)							17				
	Onroerende voorheffing (OV)							266				
	Centrale invorderingscel (CIC)							5				
	Registratiebelasting (RegB)							72				
	Erfbelasting (ErfB)							120				
	Dienst derdengeschillen (DDG)							0				
	Andere (AND)							57				
	Planbatenheffing (PBH)							1				
	Afdeling Vastgoedtransacties (VGT)							2				
Per inhoudelijke categorie:		VB	LB	OV	VHW	RegB	ErfB	CIC	DDG	AND	PBH	VGT
de mate van gegrondheid van de klacht (afgehandeld in 2015)	Gegronnd	12	0	11	0	8	25	0	0	0	0	0
	Deels gegrond	6	0	9	1	4	7	0	0	0	0	0
	Ongegrond	391	2	235	13	52	70	5	0	0	1	2
Per inhoudelijke categorie:		VB	LB	OV	VHW	RegB	ErfB	CIC	DDG	AND	PBH	VGT
de mate waarin de (deels) gegronde klacht is opgelost	Opgelost	18	0	18	1	9	20	0	0	0	0	0
	Deels opgelost	0	0	2	0	3	12	0	0	0	0	0
	Niet opgelost	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Per inhoudelijke categorie:		VB	LB	OV	VHW	RegB	ErfB	CIC	DDG	AND	PBH	VGT
de toegepaste ombudsnormen bij de (deels) gegronde klachten	Niet-correcte beslissing	3	0	9	0	5	1	0	0	0	0	0
	Te lange behandeltermijn	1	0	7	0	3	15	0	0	0	0	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	5	0	1	0	2	10	0	0	0	0	0
	Onvoldoende bereikbaarheid	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	Onheuse bejegening	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Andere	9	0	2	1	1	6	0	0	0	0	0

4 Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

4.1 Procedurefases

4.1.1 Ontvangst

- Verzamelen van de binnengekomen elektronische en schriftelijke klachten via de burger, IVA Vlaamse Belastingdienst en/of andere entiteiten binnen het beleidsdomein Financiën en Begroting, Vlaamse Ombudsdienst, ministerieel kabinet,... bij de klachtenbehandelaar.
- Verzorging permanentie: telefoon, registratie, schriftelijke klachtenbehandeling.
- Eerste lectuur van de klacht met beoordeling van aard/sector en de al dan niet ontvankelijkheid.
- Registratie en eerste beoordeling van de klacht door de klachtenbehandelaar in overeenstemming met de normen van het klachtendecreet (referentie, sector, drager, personalia, korte inhoud klacht, ontvankelijkheid, opschorting invorderingsprocedure indien noodzakelijk...).
- Elektronische scanning van de klachten (met het oog op de elektronische opslag van de gegevens).

4.1.2 Onderzoek

- Ontvangstbevestiging binnen de 10 dagen. Indien de klacht binnen deze periode kan worden beantwoord, wordt geen ontvangstmelding gestuurd.
- Onderzoek in de diepte van de klacht en beoordeling van de te ondernemen stappen al dan niet in overleg met de afdeling dossierbehandeling, afdeling inning en invordering, afdeling klantenmanagement van de Vlaamse Belastingdienst, Vlaamse infolijn, ... om de gepaste elementen van antwoord naar de burger toe te kunnen formuleren en maximale motivering/informatie te verstrekken.
- Raadpleging van de diverse beschikbare databanken voor zover de klachtendienst toegang heeft (nazicht ingescande stukken, bezwaarschriften, aanslagbiljetten, ...) met een maximaal inwinnen van informatie over het gestelde probleem.

4.1.3 Afhandeling

- Standpuntbepaling op basis van de ingewonnen informatie tijdens het onderzoek.
- Afhandeling van de klacht met maximale motivering en/of informatieverstrekking aan de klager en zo nodig feedback aan derden (o.a. Vlaamse Ombudsdienst, kabinet,...) binnen de 45 dagen.
- Verzending van het antwoord. Desgevallend rechtstreekse telefonische afhandeling van de klacht. Als de klager dit vraagt, kan een schriftelijke bevestiging van het antwoord volgen.
- Aanvulling van de gegevens over het resultaat van de klacht in de databank (al dan niet ontvankelijk/gegrond/opgelost, datum van verzending antwoord, ...).
- Als de klacht (deels) gegrond is, volgt een beoordeling volgens de ombudsnormen.
- Nazorg van de klacht (o.a. behandeling van verdere reacties van klagers op het antwoord van de klachtendienst).
- Klassemment en archivering.

4.1.4 Rapportering

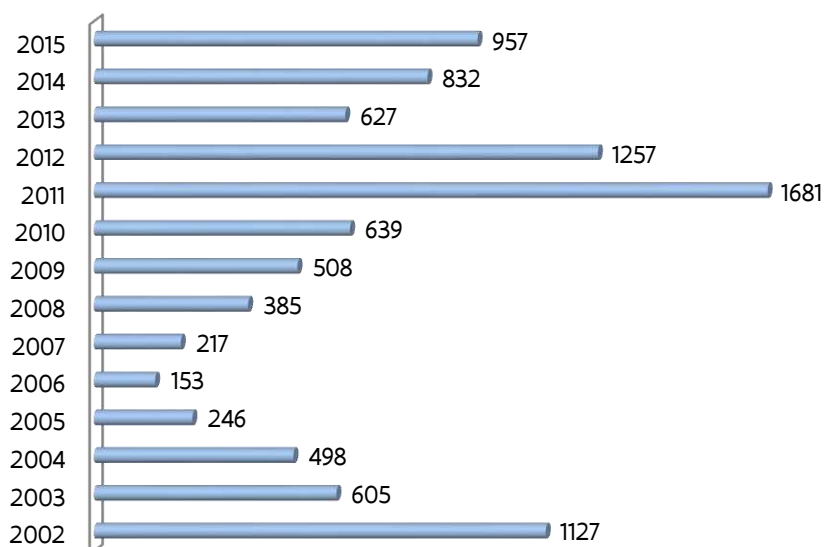
- Maandelijksse rapportering aan het management
- Driemaandelijks overleg met de afdeling dossierbehandeling, afdeling inning en invordering, afdeling klantenmanagement van de Vlaamse Belastingdienst waarbij de terecht klachten worden besproken en nieuws uit de verschillende afdelingen wordt uitgewisseld.
- Jaarrapport opstellen, bespreken met het management en overmaken aan de Vlaamse Ombudsdienst.

5 Algemene bespreking van het klachtenbeeld in 2015

5.1 Ingediende klachten

- De Klachtendienst Financiën ontving 957 klachten in 2015.

evolutie aantal ingediende klachten



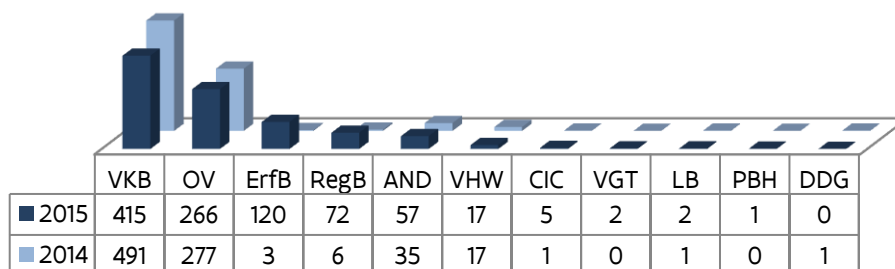
Het aantal klachten is met 15% gestegen ten opzichte van 2014.

De 957 ingediende klachten kunnen als volgt worden opgedeeld: 415 klachten over de verkeersbelastingen, 266 klachten over de onroerende voorheffing, 120 klachten over de erfbelasting, 72 klachten over de registratiebelasting, 57 klachten over andere materies, 17 klachten verkrottingsheffing woningen, 5 klachten over de centrale invorderingscel, 2 klachten over de afdeling vastgoedtransacties, 2 klachten over de leegstandsheffing bedrijfsruimten en één klacht over de planbatenheffing.

We ontvingen geen klachten over de dienst derdengeschillen.

Onderstaande grafiek toont de vergelijking van het aantal ingediende klachten per sector tussen 2014 en 2015:

aantal ingediende klachten volgens sector

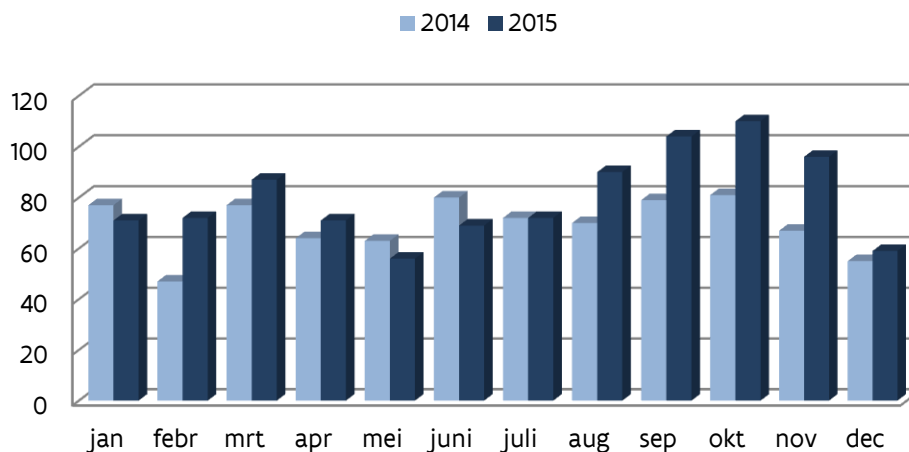


De inning van de erfbelasting en van de registratiebelasting is sinds 1 januari 2015 in handen van de Vlaamse Belastingdienst. De stijging van het aantal ingediende klachten in 2015 is enkel te wijten aan de

nieuwe klachten over de erfbelasting en de registratielasting, maar relatief beperkt. Immers, zonder deze extra klachten zou het aantal klachten zijn gedaald ten opzichte van 2014.

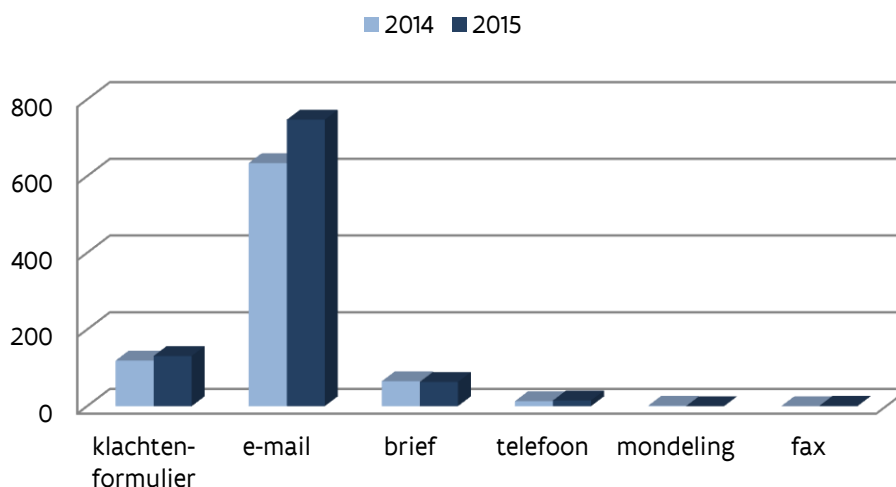
- We ontvingen gemiddeld zo'n 80 klachten / maand.
De burgers reageerden telkens op de verschillende verzendingsgolven van aanslagbiljet, herinnering, laatste herinnering of op de inschakeling van een gerechtsdeurwaarder. In de maanden augustus, september, oktober en november registreerden we wel méér klachten dan in de maanden daarvoor.

aantal ingediende klachten per maand



- Het merendeel van de burgers diende klacht in langs digitale weg, nl. via klachtenformulier of e-mail: 878 burgers wat overeenkomt met 91,7% van alle ingediende klachten.

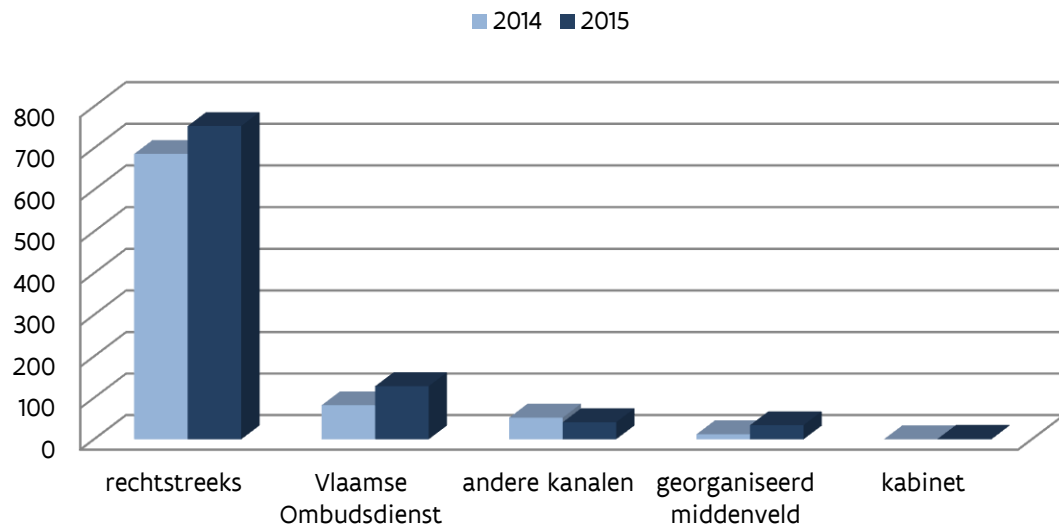
aantal klachten volgens drager



- In de meeste gevallen nam de burger zelf contact op met de klachtendienst (753 klachten – 78,68%). De Vlaamse Ombudsdienst stuurde 128 klachten (13,38%) door voor verder onderzoek. 41 klachten (4,28%) bereikten ons via andere kanalen, 34 klachten (3,55%) werden ingediend via een georganiseerd middenveld en 1 klacht (0,11%) via het kabinet.

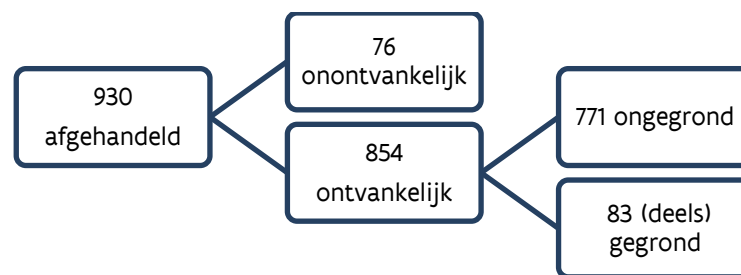
Onder 'andere kanalen' duiden we onder meer de klachten aan die we krijgen doorgestuurd via de dienst 1700: voor 2015 betrof dit 32 klachten.

aantal klachten volgens kanaal



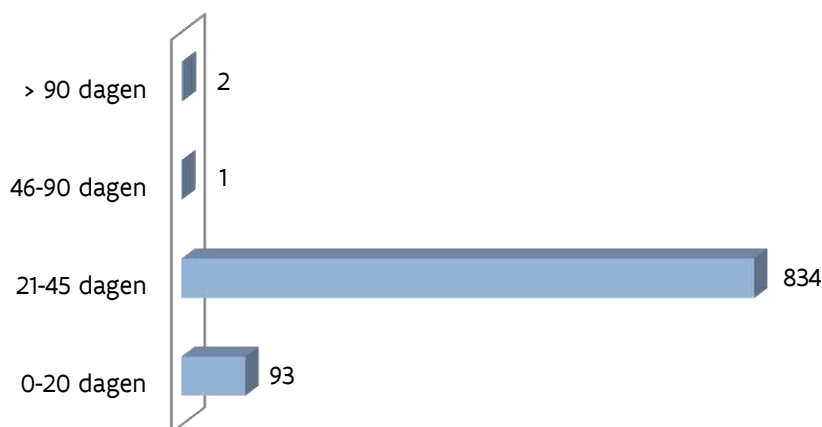
5.2 Afgehandelde klachten

5.2.1 Algemeen



- Op 31 december 2014 waren nog 64 klachten in behandeling (ingediend eind 2014). Deze klachten werden afgesloten in 2015.
- Van de 957 ingediende klachten in 2015 stonden eind 2015 nog 91 klachten open (ingediend in november of december 2015).
- De klachtendienst heeft in de loop van 2015 dus in totaal 930 klachten afgehandeld.
- Alle ontvangstmeldingen werden ruimschoots binnen de voorziene termijn van 10 dagen verstuurd: de gemiddelde verzendingstermijn bedroeg minder dan één dag.
 - De klachtendienst verstuurde het antwoord op de klacht gemiddeld na 30,8 dagen.
- Volgende grafiek toont de behandelingsduur van de in 2015 afgesloten klachten. Het betreft zowel de nieuwe klachten als deze van 2014 die nog in behandeling waren.

behandelingsduur in kalenderdagen van de klachten, afgesloten in 2015



Het merendeel van de klagers kreeg tijdig een antwoord: slechts 3 burgers (0,3% van de klachten) ontvingen het antwoord buiten de termijn van 45 dagen.

5.2.2 Onontvankelijke klachten

- De Klachtendienst Financiën heeft -net zoals de vorige jaren- kunnen vaststellen dat vele klachten eerder betrekking hebben op de inhoudelijke aspecten van de fiscale dossiers, dan op het beheersmatige vlak of de communicatie tussen burger en overheid zoals in strikte zin in het klachtendecreet bedoeld wordt.

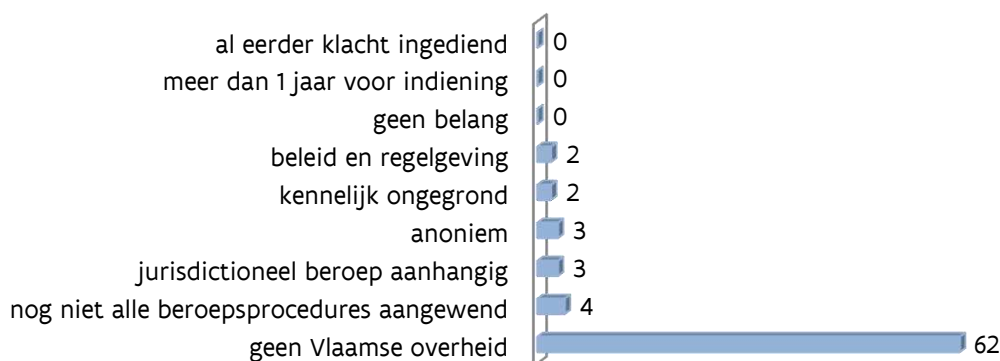
Zoals vermeld in de omzendbrief dient het begrip “klacht” in de gevallen waar het niet meteen duidelijk is of de boodschap van de burger moet worden begrepen als een klacht, vanuit een maximaal klantgerichte benadering, ruim geïnterpreteerd te worden.

De klachtendienst hanteert daarom een maximalistische benadering zodat wij slechts een beperkt aantal klachten onontvankelijk verklaren. Bovendien kan de beoordeling van het geheel gemakkelijk scherp gesteld worden via de latere keuze “gegrond” of “ongeground” in het evaluatieproces van de klacht.

In 2015 heeft de klachtendienst **76 klachten onontvankelijk** verklaard, wat overeenkomt met 8,17% van het totaal aantal afgehandelde klachten. Dit percentage ligt hoger dan in 2014 (toen 5,83% - 49 onontvankelijke klachten).

- Volgende grafiek geeft de indeling weer van de onontvankelijke klachten volgens onontvankelijkheidsgronden:

verdeling klachten volgens onontvankelijkheidsgronden



- ✓ geen betrekking op de Vlaamse overheid: 62 klachten (42 in 2014).
Sommige burgers associëren de benaming 'Klachtendienst Financiën' niet alleen met Vlaamse belastingen, maar met alles wat met belastingen of met financiële zaken te maken heeft.
Dit type klachten is terug te vinden bij volgende sectoren:
 - Andere (54):
Het merendeel van deze klachten had geen betrekking op de werking van de Vlaamse Belastingdienst, maar op het functioneren van de Federale Overheidsdienst Financiën.
We ontvingen vooral klachten over problemen inzake de personenbelasting: onder meer het uitblijven van een afrekening (aanslagbiljet) of een teruggave, de invordering, de berekening van de personenbelasting.
Een andere klacht handelde over de aanrekening van een boete bij een laattijdige indiening van een BTW-klantenlijst.
 - We ontvingen voorts klachten over zwartwerk, fraude en het niet-aangeven van beroepsinkomsten.
 - Verkeersbelastingen (3):
2 klachten over de werking van de DIV, namelijk over het uitblijven van een nummerplaat / kentekenbewijs.

1 klacht handelde over het uitblijven van een teruggave verkeersbelasting na schrapping van de nummerplaat. De belastingplichtige woont echter in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest waardoor de verkeersbelasting niet werd betaald aan de Vlaamse Belastingdienst, maar aan de FOD Financiën.
 - Erfbelasting (2):
De klachten handelden enerzijds over het uitblijven van een attest van erfopvolging en anderzijds over het uitblijven van een attest van eigendomsaanhaling. Het afleveren van deze attesten behoort nog tot de bevoegdheid van de FOD Financiën.
 - Verkrottingsheffing woningen (2):
Burgers klaagden over een verschuldigde leegstandsheffing, maar de inning van deze leegstandsheffingen gebeurt niet door de Vlaamse Belastingdienst, maar door de gemeentes zelf.
 - Registratiebelasting (1):
Een klacht over het uitblijven van de overschrijving van een akte op het hypotheekkantoor. Ook deze taak behoort nog tot de bevoegdheid van de FOD Financiën.
- ✓ Nog niet alle beroepsprocedures aangewend: 4 klachten.
Deze onontvankelijkheidsgrond werd toegekend voor de sector 'registratiebelasting (3) en 'onroerende voorheffing (1)'.

Notarissen gingen niet akkoord met aanslagbiljetten registratiebelasting en reageerden bij de klachtendienst. We hebben deze klachten overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst voor verder onderzoek als bezwaarschrift.

Een burger mailde ons met de mededeling dat hij bezwaar wilde indienen tegen het aanslagbiljet onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2015 en verwees naar een bezwaar tegen aanslagjaar 2014. Het betrof een ongemotiveerde aanvraag proportionele vermindering zonder enig bewijsstuk.
- ✓ anoniem: 3 klachten.
Eén klacht viel onder de 'verkeersbelastingen' en twee klachten onder de sector 'andere'.
- ✓ jurisdictioneel beroep aanhangig: 3 klachten.
Eén klacht viel onder de sector 'verkeersbelasting', een tweede klacht onder de sector 'registratiebelasting' en een derde klacht onder de sector 'verkrottingsheffing woningen'. Deze klachten werden ingediend nadat verzoekers tegen de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst een verzoekschrift hadden neergelegd bij de rechtbank.
- ✓ Kennelijk ongegrond: 2 klachten.
Deze onontvankelijkheidsgrond werd toegekend voor de sector 'verkeersbelastingen' en voor de sector 'andere'.

Het betrof een klacht naar aanleiding van de ontvangst van een herinnering voor de betaling van de verkeersbelasting en een interne klacht over een bevorderingsexamen. In beide gevallen kon geen onderzoek worden gevoerd omdat we over te weinig gegevens beschikten, ondanks het feit dat we verschillende malen bijkomende gegevens hebben opgevraagd.

- ✓ Beleid en regelgeving: 2 klachten.

Een klacht onder de sector 'verkeersbelastingen' had betrekking op de invoering van de kilometerheffing voor vrachtwagens die als onrechtvaardig werd ervaren.

In een klacht onder de sector ‘erfbelasting’ vroeg een burger naar de regelgeving omtrent de erfbelasting na overlijden van een wettelijke vertegenwoordiger of volmachtdrager van een feitelijke vereniging.

✓ De onontvankelijkheidsgronden al eerder klacht ingediend, meer dan een jaar voor indiening en geen belang werden niet toegekend.

5.2.3 Ontvankelijke klachten

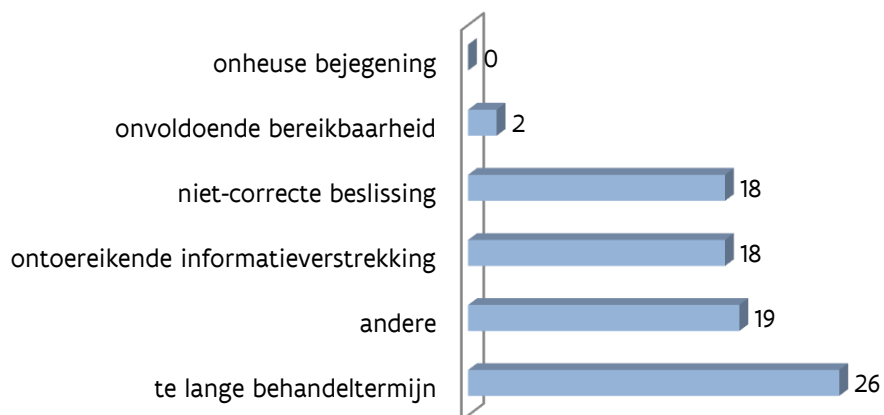
- Bij de afsluiting van een dossier duidt de klachtendienst aan of de klacht al dan niet gegrond is en dit na toetsing aan de ombudsnormen. Wij hanteren de lijst van vereenvoudigde ombudsnormen:
 - ✓ te lange behandeltermijn: de burger vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft.
 - ✓ ontoereikende informatieverstrekking: de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend.
 - ✓ niet-correcte beslissing: de burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling.
 - ✓ onvoldoende bereikbaarheid: de burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling.
 - ✓ onheuse bejegening: de burger voelt zich onheus bejegend.
 - ✓ andere.

Na toetsing aan de ombudsnormen kan het onderzoek van een klacht leiden tot volgende evaluatie:

- ✓ De klacht is gegrond: één of meerdere ombudsnormen werden niet nagekomen. Aan elke gegronde klacht wordt slechts één ombudsnorm toegekend, nl. die ombudsnorm die geschonden is op basis van de belangrijkste grief.
- ✓ De klacht is deels gegrond: de klacht bevat verschillende grieven die niet allen gegrond zijn.
- ✓ De klacht is ongegrond: de ombudsnormen werden nagekomen.

- Van de **854 ontvankelijke klachten** waren er 771 (90,3%) ongegrond, 27 (3,2%) deels gegrond en 56 (6,5%) gegrond.
- Van de 83 (deels) gegronde klachten werden er 66 opgelost; 17 klachten kregen een gedeeltelijke oplossing; geen enkele klacht bleef onopgelost.
- De opsplitsing van de **83 gegronde en deels gegronde klachten** volgens de ombudsnormen is als volgt:

verdeling (deels) gegronde klachten volgens ombudsnormen



6 Evaluatie van het klachtenbeeld per sector

6.1 Verkeersbelastingen

- Sinds 1 januari 2011 heeft de Vlaamse Belastingdienst de inning van de verkeersbelastingen en van het eurovignet voor belastingplichtigen woonachtig in het Vlaamse Gewest in eigen beheer overgenomen van de federale overheid.

In 2015 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 4.415.556 aanslagbiljetten verkeersbelastingen voor de geautomatiseerde voertuigen. Hiervan had 94% betrekking op het aanslagjaar 2015. Er werden tevens 1.688 aanslagbiljetten verstuurd voor een aangerekende boete.

De administratie verzond ook 544.642 ontheffingsbrieven waarbij een eerder betalingsdocument werd herzien op basis van gegevens van de DIV over de wissing of schrapping van de nummerplaat.

In 2015 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 95.539 aanslagbiljetten verkeersbelasting voor de niet-geautomatiseerde voertuigen, 2.590 aanslagbiljetten voor een aangerekende boete verkeersbelasting en 61.246 uitnodigingen tot betaling eurovignet.

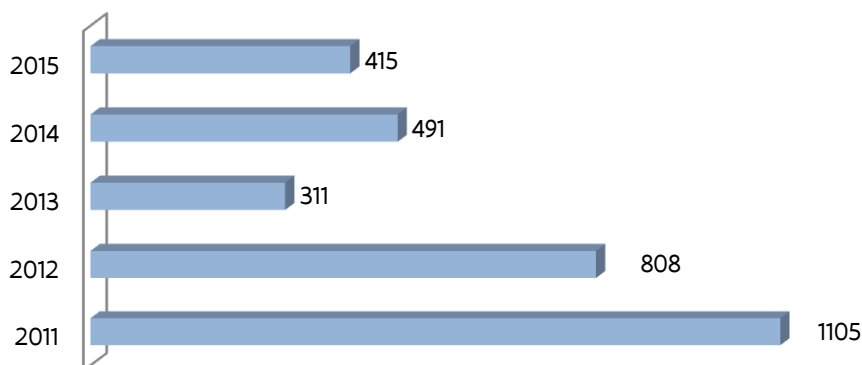
De administratie verstuurde in 2015 367.665 herinneringen en 210.433 laatste herinneringen voor de betaling van de verkeersbelastingen. 62.923 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2015 22.727 bezwaren en handelde 22.837 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2014 stonden nog 38 klachten over de verkeersbelastingen open, die werden afgesloten in 2015.

De klachtendienst ontving in 2015 415 klachten over de verkeersbelastingen, wat neerkomt op een daling van ruim 15% ten opzichte van 2014; zie onderstaande grafiek:

evolutie aantal ingediende klachten verkeersbelastingen



Op het einde van het werkjaar 2015 stonden nog 37 klachten over de verkeersbelastingen open.

Dit betekent dat in 2015 **416 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

7 klachten onontvankelijk + 409 ontvankelijk → 391 ongegrond + 6 deels gegrond + 12 gegrond.

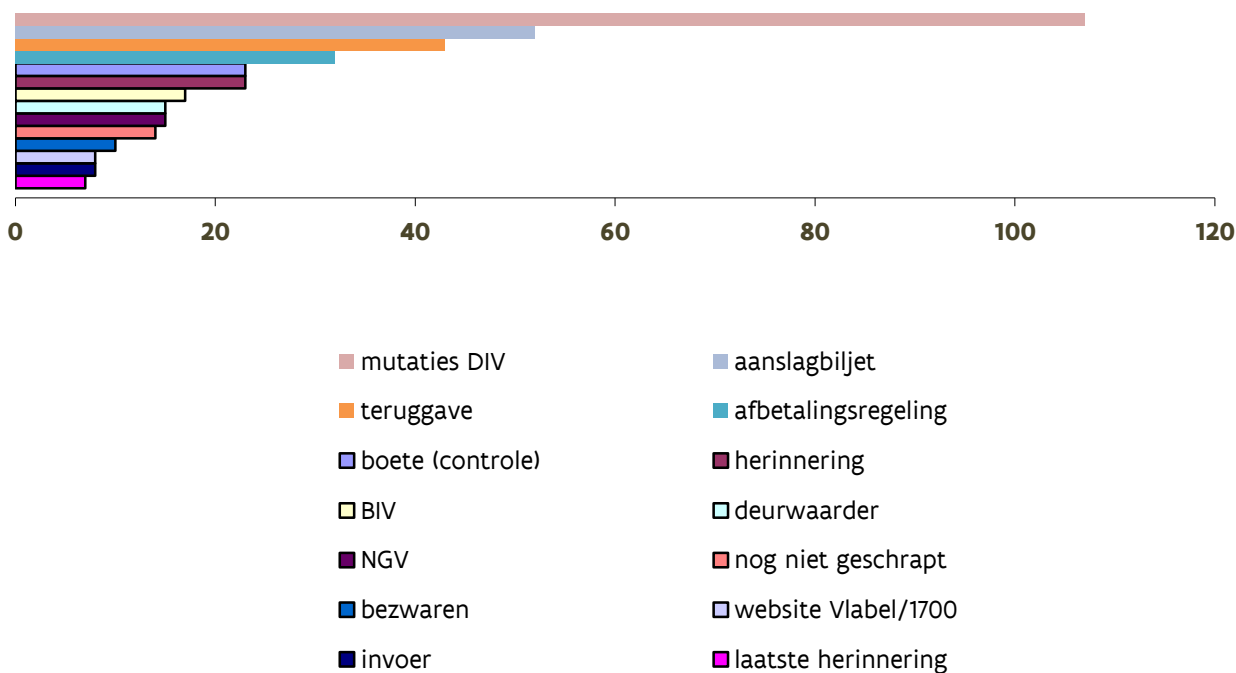


De klachtendienst verklaarde 7 klachten over de verkeersbelastingen onontvankelijk omdat ze geen betrekking hadden op de Vlaamse overheid (3), omdat de klager anoniem wenste te blijven (1), omdat de klacht betrekking had op het beleid en de regelgeving (1), omdat de klacht kennelijk ongegrond was (1) en omdat een juridische beroep aanhangig was gemaakt (1). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (391).

Deze klachten handelden over diverse onderwerpen, waarvan de meest voorkomende (tenminste 5 klachten over het thema ontvangen) hieronder worden besproken:

kwalificatie ongegronde klachten verkeersbelastingen



✓ Mutaties DIV.

De aanslagbiljetten van de verkeersbelastingen (geautomatiseerde voertuigen) worden door de Vlaamse Belastingdienst opgesteld op basis van gegevens die afkomstig zijn van de DIV (Directie Inschrijving Voertuigen; deze dienst behoort tot de FOD Mobiliteit en Vervoer).

Bij een nieuwe inschrijving geeft de DIV de datum van inschrijving van het voertuig door aan de Vlaamse Belastingdienst in het begin van de maand na inschrijving. De Vlaamse Belastingdienst maakt vervolgens het overeenkomstige aanslagbiljet op en verstuurt dit aanslagbiljet op het einde van de maand na inschrijving. De belastbare periode start op de eerste dag van de maand van inschrijving.

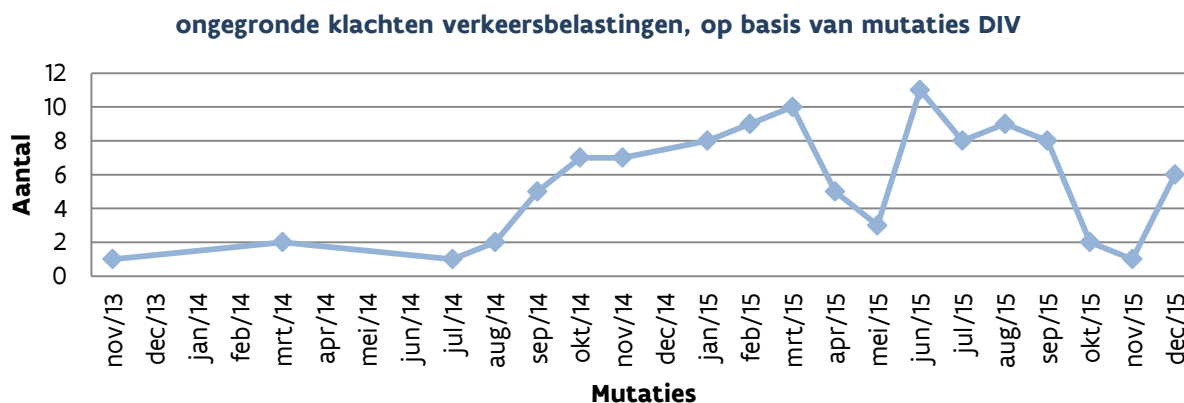
Vanaf 15 november 2010 werd de Europese nummerplaat ingevoerd. Hierdoor kan de nummerplaat bij vervanging van een wagen vanaf 15 november 2010 niet behouden blijven, tenzij het vorige voertuig reeds een nieuwe Europese nummerplaat droeg, die nu wordt overgedragen op een andere wagen.

De invoering van de nieuwe Europese nummerplaat resulteert bij de vervanging van een oude wagen in de schrapping van de oude nummerplaat en in de inschrijving van een nieuwe nummerplaat. Hierdoor kan de Vlaamse Belastingdienst de verkeersbelasting op de oude nummerplaat niet verrekenen met de verkeersbelasting op de nieuwe nummerplaat. Er gebeurt voor de oude nummerplaat afzonderlijk een terugbetaling voor de niet verstreken maanden van de belastbare periode voor deze oude nummerplaat terwijl voor de nieuwe nummerplaat een aanslagbiljet wordt opgesteld voor de volledige belastbare periode.

Hetzelfde principe geldt voor die gevallen waarin de wagen behouden blijft, maar de oude nummerplaat moet worden vervangen door een nieuwe Europese omdat bijvoorbeeld de oude nummerplaat niet meer leesbaar is.

Wanneer een nummerplaat wordt teruggestuurd naar de DIV, gebeurt er een mutatie in de bestanden van de DIV (de nummerplaat wordt gewist / geschrapt). De DIV geeft de datum van wissing / schrapping van de nummerplaat door aan de Vlaamse Belastingdienst in het begin van de maand na de wissing / schrapping. De belastbare periode eindigt op de laatste dag van de maand vóór de maand van wissing / schrapping bij de DIV. De Vlaamse Belastingdienst herberekent het teveel betaalde bedrag aan verkeersbelasting voor de gewiste / geschrapte nummerplaat en stort dit bedrag terug binnen de 2 maanden nadat een brief (ontheffingsbrief) over deze herziening werd verstuurd.

Volgende grafiek toont het aantal klachten in 2015 die een gevolg waren van dergelijke mutatie bij de DIV:



Burgers klaagden voornamelijk over de ontvangst van 2 aanslagbiljetten verkeersbelasting(en), dikwijls op korte tijd: zowel eentje voor de betaling van de verkeersbelasting voor een nummerplaat die al eerder werd teruggestuurd naar de DIV als voor een nieuwe Europese nummerplaat. De klachtendienst kwalificeerde de klachten als ongegrond als bleek dat de schrapping van de oude nummerplaat nog niet gekend was op datum van aanmaak van het aanslagbiljet voor de oude nummerplaat. Van zodra de gegevens over de schrapping werden doorgegeven en verwerkt, gebeurde door de Vlaamse Belastingdienst automatisch een herziening van het aanslagbiljet. De Vlaamse Belastingdienst verstuurde een ontheffingsbrief en dit doorgaans binnen de uiterste betaaldatum van het verzonden aanslagbiljet voor de oude nummerplaat.

Andere burgers klaagden over de ontvangst van een aanslagbiljet voor de nieuwe nummerplaat, terwijl men

geen bericht kreeg over een teruggave op een in 2014 of 2015 betaald aanslagbiljet voor de oude nummerplaat. De klachten waren ongegrond omdat een herziening van het 'oude' aanslagbiljet pas kon worden opgesteld van zodra de schrappingsdatum gekend was. Eens de schrappingsdatum gekend, gebeurde ook in deze gevallen een herziening van de eerdere betaling.

Anderen reageerden dat de belasting niet automatisch werd verrekend op het aanslagbiljet van de nieuwe wagen, terwijl de verkeersbelasting voor de oude wagen reeds eerder werd betaald. Een automatische verrekening is enkel mogelijk wanneer de Europese nummerplaat behouden blijft en wanneer de verkeersbelasting voor de oude wagen reeds werd betaald of de betaling reeds werd verwerkt op het moment dat het aanslagbiljet voor de nieuwe wagen werd opgesteld.

Sommigen gingen niet akkoord met de berekening van de ontheffing omdat:

- ze meenden dat de oude nummerplaat laattijdig werd geschrapt. De Vlaamse Belastingdienst had zich bij de berekening van de ontheffing echter terecht gebaseerd op de gegevens van de DIV over de schrapping.
- ze meenden dat de nummerplaat foutievelijk werd gewist of geschrapt. De ontheffing gebeurde terecht op basis van de beschikbare gegevens van de DIV over de wissing of schrapping. We raadden deze burgers aan om contact op te nemen met de DIV voor een reactivatie van de nummerplaat.
- ze meenden dat er geen rekening werd gehouden met de schrappingsdatum bij de DIV vermits het ontheven bedrag lager lag dan de pro rata berekening van de verkeersbelasting. Bij een teruggave dient men echter rekening te houden met het minimumbedrag aan verkeersbelasting dat in deze gevallen verschuldigd bleef. Het minimumbedrag is wettelijk bepaald: als het verschuldigde bedrag voor de verkeersbelasting lager ligt, wordt het te betalen bedrag opgetrokken tot de minimale verkeersbelasting.
- ze meenden dat er geen rekening werd gehouden met de schrappingsdatum bij de DIV vermits ze geen ontheffingsbrief ontvingen. Het betrof voertuigen die reeds de forfaitaire verkeersbelasting verschuldigd waren. Het forfait is ondeelbaar, wat betekent dat geen teruggave kan gebeuren voor de niet verstreken maanden van de belastbare periode.
- ze meenden dat er geen rekening werd gehouden met de schrappingsdatum bij de DIV vermits ze geen ontheffingsbrief ontvingen. Het betrof voertuigen waarvan de schrapping dateerde van ná het einde van de belastbare periode op het aanslagbiljet waardoor een teruggave van de reeds betaalde verkeersbelasting niet mogelijk was.
- er een overlapping was van de belastbare periodes op de aanslagbiljetten van de verkeersbelasting. De Vlaamse Belastingdienst had de aanslagbiljetten echter telkens correct opgesteld op basis van de gegevens van de DIV over de inschrijving van het ene voertuig en over de schrapping van het andere voertuig. In sommige gevallen resulteerde dit effectief in een overlapping van de verkeersbelasting indien de inschrijving van de nieuwe wagen gebeurde op het einde van de ene maand en de schrapping van de vorige wagen pas geregistreerd werd in het begin van de daaropvolgende maand.
- enkel de verkeersbelasting werd herberekend en niet de BIV. Een verrekening van de BIV in geval van schrapping is echter in principe niet mogelijk tenzij de inschrijving door de DIV wordt geannuleerd.

Andere klachten tenslotte handelden over de ontvangst van een herinnering of een laatste herinnering voor de betaling van een openstaande schuld aan verkeersbelasting. De burgers meenden dat deze verkeersbelasting niet meer verschuldigd was, gelet op de schrapping van het voertuig / de nummerplaat. Ofwel bleef echter effectief de minimumbelasting verschuldigd, ofwel de forfaitaire belasting voor bijvoorbeeld een voertuig van meer dan 25 jaar oud.

- ✓ Aanslagbiljet.

- klachten over de ontvangst van een aanslagbiljet verkeersbelasting voor een personenwagen, terwijl de belastingplichtige meende dat het voertuig gekwalificeerd was als een lichte vrachtauto, waarvoor andere tarieven aan verkeersbelasting golden.

Van zodra de wagen niet voldoet aan de fiscale definitie voor lichte vrachtauto wordt de wagen belast als een personenwagen. Dit betekent dat de wagen, naargelang het geval, ook onderworpen is aan de verkeersbelasting, de belasting op inverterstelling en de aanvullende verkeersbelasting, alhoewel het voertuig gekeurd is als een lichte vrachtauto. Het voertuig kan in dat geval niet genieten van het fiscaal gunstige regime voor een lichte vrachtauto.

De Vlaamse Belastingdienst baseert zich voor het opstellen van de aanslagbiljetten verkeersbelastingen op gegevens (over onder meer het percentage aan laadruimte) die afkomstig zijn van de DIV. De voertuigen werden terecht belast als personenwagens en niet als lichte vrachtauto omdat het laadpercentage te laag lag.

- klachten over de start van de belastbare periode voor de verkeersbelasting. Ook dit is wettelijk geregeld: de belastbare periode start namelijk op de eerste dag van de maand waarin het voertuig wordt ingeschreven bij de DIV.
- klachten van burgers die nog geen aanslagbiljet van de verkeersbelasting(en) hadden ontvangen. Het verzendritme verliep echter normaal: het aanslagbiljet wordt in principe verstuurd in de maand volgend op de inschrijving van het voertuig / de nummerplaat of van de verlenging van de inschrijving. Het aanslagbiljet werd in deze gevallen ook effectief verzonden in de maand na (verlenging van de) inschrijving.
- klachten over de vermelde titularis van het voertuig. In deze gevallen ontving de ouder het aanslagbiljet, terwijl het voertuig zou zijn overgenomen door de zoon. Dergelijke wijziging van titularis was echter niet gekend bij de DIV.
- klachten over de vermelde aard en omschrijving van het voertuig. Ook hier had de Vlaamse Belastingdienst zich terecht gebaseerd op de aangeleverde gegevens van de DIV over de technische aard en het merk / de omschrijving van de voertuigen. Deze vermeldingen (aard, type en merk) spelen trouwens geen rol bij de berekening van de verschuldigde belastingen.
- klachten over de berekening van de verkeersbelasting. De aanslagbiljetten werden correct berekend op basis van de aangeleverde gegevens van de DIV over onder meer de fiscale pk's van het voertuig en overeenkomstig de wettelijke bepalingen inzake de aanrekening van de opdecim.
- klachten over de adressering van de aanslagbiljetten. Sommige burgers klaagden dat het aanslagbiljet naar een foutief adres werd verstuurd, maar dit was te wijten aan een afwijkend verzendadres dat door de Vlaamse Belastingdienst was ingesteld naar aanleiding van retourzendingen. Gelet op de klachten, werd het afwijkend verzendadres verwijderd.
- In andere gevallen werd het aanslagbiljet correct verstuurd naar het officiële domicilieadres van de belastingplichtige in België, maar hebben we op vraag een afwijkend verzendadres laten instellen voor toekomstige verzending naar het buitenland.
- we ontvingen ook een klacht over het feit dat de betalingsdocumenten niet werden aangeboden via Zoomit, terwijl de burger zich hierop had ingeschreven. De belastingplichtige bleek zich op Zoomit te hebben ingeschreven, maar niet bij de Vlaamse Belastingdienst, wel bij de FOD Financiën.

✓ Teruggave.

We ontvingen voornamelijk klachten van burgers die de verkeersbelasting dubbel betaalden, die teveel betaalden, of die een bedrag betaalden op het rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst, terwijl dit niet voor de verkeersbelasting bestemd was.

Dergelijke klachten worden als ongegrond gekwalificeerd als de teruggave van de betalingen binnen de maand na ontvangst van de betaling gebeurt.

Andere burgers klaagden over het uitblijven van een terugbetaling verkeersbelasting na ontvangst van een ontheffingsbrief. De terugbetaling gebeurde echter effectief binnen de termijn van 2 maanden, zoals vermeld in de ontheffingsbrief.

Eén burger klaagde over het uitblijven van een terugbetaling verkeersbelasting na schrapping van de oude wagen, maar het teveel betaalde bedrag aan verkeersbelasting voor deze wagen bleek reeds automatisch verrekend op het aanslagbiljet van de nieuwe wagen. Dit was mogelijk omdat de Europese nummerplaat behouden bleef en werd overgedragen van de oude wagen op de nieuwe. Deze verrekening stond trouwens uitdrukkelijk vermeld op het aanslagbiljet van de nieuwe wagen, met als aparte bijlage een detail van de herberekening van het aanslagbiljet van de oude wagen en het bedrag dat aldus kon worden verrekend.

We registreerden ook klachten over het uitblijven van een terugbetaling waar na onderzoek bleek dat de betaling werd uitgevoerd op het rekeningnummer van de dienst Belastingen Auto's Brussel (FOD Financiën). Het was dus niet aan de Vlaamse Belastingdienst om hier voor de terugbetaling te zorgen.

- ✓ Afbetalingsregeling.

Een afbetalingsregeling is een gunstmaatregel die door de Vlaamse Belastingdienst kan worden toegestaan aan personen met financiële problemen. De burger moet zijn moeilijke financiële situatie bewijzen aan de hand van welbepaalde attesten. Als het bewijs niet wordt geleverd, kent de administratie geen afbetalingsplan toe.

We raadden de burgers steeds aan om de attesten zo snel mogelijk te bezorgen aan de Vlaamse Belastingdienst om kosten (invordering via de gerechtsdeurwaarder) of een boete (bij controle op de baan) te vermijden.

- Sommigen wensten dat de Klachtendienst Financiën hen een afbetalingsplan zou toestaan. We verwezen deze burgers naar de website van de Vlaamse Belastingdienst waar informatie vermeld staat over het indienen van een afbetalingsaanvraag en over de bewijsstukken die in aanmerking komen voor het toekennen van een afbetalingsplan.

Wij stuurden de aanvraag zelf rechtstreeks door naar de Vlaamse Belastingdienst in die gevallen waarbij geen bewijsstuk noodzakelijk was (bijvoorbeeld indien de Vlaamse Belastingdienst in de voorbije twee jaar reeds een afbetalingsplan had toegekend of indien recent reeds een gerechtsdeurwaarder werd ingeschakeld voor een andere vordering inzake verkeersbelastingen of onroerende voorheffing).

- Andere klachten handelden over de weigering van de Vlaamse Belastingdienst om een afbetalingsplan toe te staan, maar er werden geen bewijzen aangebracht. In andere gevallen werd het afbetalingsplan geweigerd omdat een vorig afbetalingsplan niet correct werd opgevolgd en om die reden geannuleerd.

- Een burger wenste uitstel van betaling, maar dit is wettelijk gezien niet mogelijk. We wezen op de mogelijkheid om een afbetalingsplan aan te vragen.

- Een andere burger klaagde over de behandeltermijn van een afbetalingsaanvraag, maar de beslissing werd verstuurd binnen de 2 weken na aanvraag.

- Nog een andere burger ging niet akkoord met het te betalen bedrag, vermeld op de eerste afbetalingsfactuur. Dit bedrag was echter correct, rekening houdend met het aantal toegestane afbetalings-schijven en met de reeds geregistreerde betalingen.

- ✓ Boete bij een controle op de openbare weg.

Iedere belastingplichtige krijgt 2 maanden de tijd om het aanslagbiljet verkeersbelasting(en) te betalen, te rekenen vanaf de datum van verzending.

Zodra de uiterste betaaltermijn is verstreken, kan een boete worden opgelegd bij een controle op de openbare weg, zelfs al werd er nog geen herinnering verstuurd.

- klachten over de ontvangst van een boete bij een controle op de openbare weg, terwijl de belastingplichtigen geen aanslagbiljet zouden ontvangen hebben. Nochtans werd het aanslagbiljet verstuurd naar de officiële woonplaats van de belastingplichtige en niet teruggestuurd door de post. In bepaalde gevallen werd vóór de controle bovendien reeds een herinnering of zelfs een laatste herinnering verzonden naar het juiste adres, maar de belastingplichtigen beweerden niet op de hoogte te zijn van de vordering. We informeerden deze burgers dat de Vlaamse Belastingdienst de mogelijkheid aanbiedt om aanslagbiljetten digitaal te ontvangen via Zoomit (om toekomstige problemen met de postbedeling te vermijden) en dat men de verzending van aanslagbiljetten zelf kan opvolgen op de website van de Vlaamse Belastingdienst via “mijn dossier”.

- Burgers vonden het ongehoord dat ze een boete moesten betalen, terwijl nog geen herinnering was verstuurd. De invorderingsprocedure (verzending herinneringen) staat echter los van de aanrekening van een boete. Wettelijk gezien kan de administratie immers een geldboete opleggen bij een overtreding van de wetten op de verkeersbelastingen, zoals bijvoorbeeld bij niet-tijdige betaling van het aanslagbiljet.

- Anderen ontvingen een herinnering, laatste herinnering of aanmaning via de gerechtsdeurwaarder korte tijd ná de controle omdat de betaling bij de controle nog niet was geregistreerd of verwerkt op het moment dat de herinnering/laatste herinnering/aanmaning werd aangemaakt. Ook hier wezen we op het feit dat de invorderingsprocedure los staat van de aanrekening van de boete. Men hoefde de verkeersbelasting + kosten zoals vermeld op de herinnering/laatste herinnering/aanmaning uiteraard niet nogmaals te betalen, gelet op de betaling bij de controle.

- klachten over de aanrekening van een boete wegens het rijden met een buitenlandse nummerplaat, terwijl niet voldaan bleek aan de wettelijke uitzonderingen.
- klachten over de aanrekening van een boete, terwijl de verkeersbelasting reeds zou zijn betaald. Een betaling heeft volgens de wet echter pas uitwerking op de datum waarop de rekening van het Vlaamse Gewest wordt gecrediteerd en dat gebeurde hier ná de controle.
- In andere gevallen had de vermeende betaling betrekking op de verkeersbelasting voor een ander voertuig. Nog een andere betaling gebeurde op het oude rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst dat reeds lange tijd was afgesloten.
- Eén klacht handelde over de aanrekening van een boete terwijl een afbetalingsaanvraag zou zijn ingediend, maar we hebben de aanvraag niet kunnen terugvinden bij de Vlaamse Belastingdienst.
- Eén klacht handelde over de aanrekening van een boete terwijl het beboete voertuig niet aanwezig was bij de controle en over het feit dat de controleurs niet bevoegd zouden zijn voor de inbeslagname van het voertuig. De controle geldt echter niet alleen voor het aangehouden voertuig, maar desgevallend ook voor andere voertuigen op naam van de betrokken belastingplichtige. Het voertuig kan worden aangehaald tot de verschuldigde sommen betaald zijn; mogelijks kan de administratie effectief laten overgaan tot uitvoerend roerend beslag op het voertuig
- Een laatste verzoeker klaagde over de aanrekening van een boete terwijl zijn ex-vrouw weigert om hem de betalingsdocumenten te bezorgen. Het voertuig stond bij de DIV echter nog steeds ingeschreven op naam van de ex-vrouw (titularis) waardoor de betalingsdocumenten correct aan haar werden toegestuurd. Verzoeker werd als bestuurder van het voertuig bij de controle terecht aangesproken om de openstaande verkeersbelasting + boete te betalen.

- ✓ Herinnering.

Wanneer een aanslagbiljet wordt verstuurd, krijgt de belastingplichtige 2 maanden de tijd om het aanslagbiljet te betalen, te rekenen vanaf de datum van verzending van het aanslagbiljet.

Indien het aanslagbiljet niet wordt betaald binnen de uiterste betaaldatum wordt de invorderingsprocedure opgestart: de verzending van een herinnering, gevolgd door een laatste herinnering, waarna het dossier wordt overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

- Burgers klaagden over de ontvangst van een herinnering, terwijl ze de vordering reeds hadden betaald. We kwalificeerden de klacht als ongegrond indien:

→ men effectief had betaald, maar op het oude, afgesloten rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst. De betaling op het oude rekeningnummer werd door de bank automatisch en met een duidelijke mededeling teruggestort aan de opdrachtgever. De belastingplichtige had het bedrag vervolgens op het juiste rekeningnummer moeten betalen.

→ men effectief had betaald, maar zonder mededeling waardoor de betaling niet automatisch kon worden aangeboekt. De administratie verwerkte de betalingen binnen de maand na ontvangst, maar dit kon niet beletten dat ondertussen een herinnering werd verstuurd.

→ men effectief had betaald, maar deze betaling had betrekking op een andere vordering (ander voertuig) van de belastingplichtige of op een voertuig van een andere belastingplichtige (bijvoorbeeld van de echtgenoot).

→ men effectief had betaald voor het voertuig, maar deze betaling betrof een ander aanslagjaar.

→ men effectief had betaald, maar te laat waardoor de aanmaak van de herinnering en de betaling elkaar hadden gekruist.

→ men effectief zou hebben betaald, maar er geen betaling terug te vinden was. Uit verder onderzoek bleek dat de betaling ofwel toch niet werd uitgevoerd of dat werd betaald op een ander rekeningnummer dan dat van de Vlaamse Belastingdienst.

→ men zou hebben betaald via een inhouding van belastinggeld (aanwending teruggave personenbelasting), maar een verrekening tussen de federale personenbelasting en de Vlaamse verkeersbelastingen is niet mogelijk.

- Burgers klaagden ook over de ontvangst van een herinnering, terwijl men het origineel aanslagbiljet niet had ontvangen. Dit aanslagbiljet werd echter verstuurd naar de officiële woonplaats van de belastingplichtige en niet teruggestuurd door de post. Meestal waren geen nalatigheidsinteressen, noch kosten verschuldigd.

- Eén klacht was specifiek gericht op de nalatigheidsintresten, aangerekend op de herinnering. Uit de klacht bleek dat men laattijdig had betaald: de betaling gebeurde in de maand na het verstrijken van de uiterste betaaldatum, waardoor terecht nalatigheidsinteressen verschuldigd waren.

- ✓ Belasting op inverterstelling (BIV).

De belasting op inverkeerstelling of kortweg BIV wordt geheven op elke eerste inverkeerstelling op de openbare weg door één welbepaalde persoon.

Ze geldt met andere woorden ook voor de tweedehands voertuigen die door de nieuwe eigenaar voor de eerste maal worden ingeschreven.

De BIV is van toepassing op:

- personenauto's, auto's voor dubbel gebruik (breaks), minibussen en motorfietsen ingeschreven in België;
- alle luchtvaartuigen die in België worden gebruikt en zijn ingeschreven;
- jachten en pleziervaartuigen langer dan 7,5 m die in België worden gebruikt en waarvoor een vlaggenbrief is afgeleverd.

De BIV wordt berekend op basis van diverse milieukeurmerken van het voertuig waaronder CO₂-uitstoot, uitstoot fijn stof, brandstoftype en euronorm.

- Burgers klaagden vooral over het te betalen bedrag aan BIV, maar de BIV werd telkens correct berekend volgens de geldende wetgeving en op basis van de gegevens van de DIV over onder meer de datum van (eerste) inschrijving, de CO₂-uitstootwaarde, de euronorm.

→ burgers meenden dat de BIV voor hun 'kleine wagen' veel te hoog was. Naast de CO₂-uitstoot speelt echter ook onder meer de brandstofsoort een rol; het betrokken voertuig had diesel als brandstofsoort. De regelgeving maakt een duidelijk onderscheid tussen benzine- en dieselveertuigen omdat benzinewagens minder schadelijke stoffen uitstoten dan dieselwagens binnen dezelfde euronorm.

→ burgers meenden dat de aangerekende BIV voor de oude tweedehandswagen veel te hoog was. Het minimumbedrag aan BIV geldt echter enkel voor voertuigen die 25 jaar geleden of eerder een eerste keer in het verkeer zijn gesteld. Ook voor voertuigen van bijvoorbeeld 15 jaar oud diende de BIV bijgevolg te worden berekend volgens de milieukeurmerken. De wet voorziet evenwel een korting in functie van de leeftijd van de wagen en dit via de factor LC (leeftijdscorrectie voor tweedehandswagens) in de berekeningsformule.

→ burgers meenden dat de aangerekende BIV te hoog was omdat foute waarden voor CO₂-uitstoot/euronorm werden aangerekend. Als bepaalde milieukeurmerken niet gekend zijn (CO₂-uitstoot en euronorm zijn niet altijd gekend bij oudere voertuigen), worden echter waarden gehanteerd die wettelijk zijn bepaald en die men kan terugvinden in verschillende tabellen.

De Vlaamse Belastingdienst aanvaardt in dit verband evenwel een attest van een invoerder of constructeur dat aantoont wat de werkelijke CO₂-uitstoot of euronorm is. Na bezwaar zal de BIV dan kunnen herrekend worden conform de waarden, vermeld op het attest.

→ burgers meenden dat de aangerekende BIV te hoog was omdat een foute CO₂-uitstootwaarde werd aangerekend. Ze maakten zelf een berekening van de CO₂-uitstootwaarde op basis van het brandstofverbruik en verkregen aldus een lagere waarde. De gegevens over de CO₂-uitstootwaarde werden echter correct overgenomen van de DIV: de CO₂-uitstoot die afgeleid wordt van een boordcomputer betreft immers niet de CO₂-uitstoot die gemeten is tijdens de homologatie van het voertuig, zoals de wet het vereist.

→ burgers klaagden dat de aangerekende BIV te hoog was omdat deze werd berekend op basis van een foute euronorm / datum van eerste inverterstelling. De gegevens werden echter correct overgenomen van de DIV. Na reactie bij de DIV en bezwaar bij Vlabel werden de gegevens aangepast en de BIV herberekend.

→ een burger meende dat de aangerekende BIV te hoog was en niet conform de berekeningsformule, maar

In dit geval was het minimumbedrag aan BIV van toepassing. Het minimumbedrag is wettelijk bepaald: als het verschuldigde bedrag voor de BIV lager ligt, wordt het te betalen bedrag opgetrokken tot de minimale BIV.

- Burgers klaagden over de aanrekening van BIV, terwijl het een herinschrijving van een wagen op eenzelfde titularis betrof of een overdracht tussen (ex)lechtgenoten. Deze klachten werden bekeken in functie van de aangeleverde gegevens door de DIV en werden als ongegrond gekwalificeerd indien de herinschrijving of de overdracht tussen echtgenoten niet kon worden afgeleid uit de gegevens van de DIV. Deze klachten werden evenwel doorgegeven aan de Vlaamse Belastingdienst voor verder onderzoek.

- Een burger meende geen BIV te moeten betalen omdat het voertuig in het verleden al was ingeschreven bij de DIV. Het betrof echter de aankoop van een tweedehands voertuig, dat wel reeds vroeger in het verkeer was gebracht, maar niet eerder op verzoekers naam werd ingeschreven.

- ✓ Gerechtsdeurwaarder.

- Burgers klaagden over de invordering van het aanslagbiljet verkeersbelastingen via de gerechtsdeurwaarder. De invorderingsprocedure verliep echter op een correcte wijze: bij niet of geen volledige betaling van een aanslagbiljet wordt in eerste instantie een herinnering verzonden en vervolgens een laatste herinnering. Als de betaling nog steeds uitblijft, wordt het dossier overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder, die de belastingplichtige zal aanmanen om de vordering te betalen, een dwangbevel zal betekenen, ...

Als men een afbetalingsplan wenst en de invordering reeds in handen is van de gerechtsdeurwaarder, dient men het afbetalingsplan rechtstreeks bij de gerechtsdeurwaarder aan te vragen.

- Een burger ging niet akkoord met de betekening van een dwangbevel voor een bedrag aan kwijtingsrecht. Deze belastingplichtige betaalde de schuld aan de gerechtsdeurwaarder af via deelbetalingen waardoor telkens extra kwijtingsrecht verschuldigd was. Door de gerechtsdeurwaarder werden bij elke betaling vervolgens eerst zijn eigen kosten inhouden waarna het (eventueel) resterend bedrag werd overgemaakt aan Vlabel. Aangezien hier na de laatste deelbetaling effectief nog een bedrag openstond, werd in een volgende fase het dwangbevel betekend.

- Een burger meende geen eerdere facturen te hebben ontvangen, terwijl het aanslagbiljet, de herinnering en de laatste herinnering werden aangeboden via Zoomit. Deze belastingplichtige had zich immers op de website van de Vlaamse Belastingdienst geregistreerd voor Zoomit om de aanslagbiljetten digitaal te ontvangen.

Op het moment van deze registratie werd een algemene e-mail verstuurd in verband met de geregistreerde gegevens en dat de aanslagbiljetten nu digitaal worden verstuurd naar de Internet Banking applicatie van de opgegeven bankrekening.

Nadat men zich op Zoomit heeft ingeschreven op de website van de Vlaamse Belastingdienst, dient men de Vlaamse Belastingdienst in de eigen bankapplicatie (online banking) te accepteren als verzender. Op die manier zal telkens een e-mail worden verstuurd als een betalingsdocument wordt aangeboden. Doet men dit niet, dan worden de betalingsdocumenten eveneens aangeboden, maar dan wordt slechts éénmalig een e-mail gestuurd naar de belastingplichtige, namelijk op het moment dat het allereerste betalingsdocument wordt aangeboden. In de e-mail wordt dan gewezen op de nieuwe verzender (Vlaamse Belastingdienst). Deze burger ontving geen mails over de aangeboden betalingsdocumenten omdat hij de Vlaamse Belastingdienst in zijn bankapplicatie niet had geaccepteerd als verzender.

De klachtdienst is zelf niet bevoegd om de kosten van de gerechtsdeurwaarder al dan niet kwijt te schelden. Deze klacht werd dan ook doorgestuurd naar de Vlaamse Belastingdienst voor verder onderzoek. De administratie heeft de kosten kwijtgescholden omdat zij van oordeel was dat de belastingplichtige niet te kwader trouw heeft gehandeld en in het verleden een correcte betaler is geweest.

- Een burger ging niet akkoord met de invordering via de gerechtsdeurwaarder omdat het voertuig per vergissing op een foutieve titularis zou zijn ingeschreven. Bij gebrek aan betaling of aan bezwaar, verliep de invordering echter correct op diegene die bij de DIV gekend stond als titularis van het voertuig.

- Een andere burger ging niet akkoord met de invordering via de gerechtsdeurwaarder omdat het voertuig zou worden omgebouwd. De Vlaamse Belastingdienst had hierover al een bezwaar afgewezen: de aanslag werd immers terecht gevestigd op basis van de gegevens van de DIV. De belastingplichtige reageerde nu

nogmaals na aanmaning, maar een onderzoek tot ambtshalve ontheffing was niet mogelijk omdat de gegevens van het voertuig nog steeds dezelfde waren.

- Een burger meende geen verkeersbelastingen te moeten betalen omdat het voertuig door de politie in beslag werd genomen in 2007. Het betrof een openstaande schuld inzake verkeersbelasting die door de FOD Financiën bij de overname van de verkeersbelasting werd overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst, inclusief de reeds gemaakte gerechtsdeurwaarderskosten door de FOD Financiën. De Vlaamse Belastingdienst heeft in 2013 voor het openstaande bedrag nog een herinnering en een laatste herinnering verstuurd en vervolgens terecht een gerechtsdeurwaarder ingeschakeld.

- Een burger reageerde tegen de ontvangst van een verjaringsstuitend dwangbevel. Hij voerde aan dat hij door de Vlaamse Belastingdienst niet eerder op de hoogte werd gebracht van deze openstaande schuld en dat het bedrag reeds werd betaald aan de gerechtsdeurwaarder van de FOD Financiën. Ook dit betrof een openstaande schuld die door de FOD Financiën bij de overname van de verkeersbelastingen werd overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst, inclusief de reeds gemaakte gerechtsdeurwaarderskosten door de FOD Financiën. In 2012 had de Vlaamse Belastingdienst een overzicht van de schulden bezorgd aan de belastingplichtige. De Vlaamse Belastingdienst heeft ook hier terecht een gerechtsdeurwaarder ingeschakeld om de verjaring te stuiten.

- ✓ Verkeersbelasting voor niet-geautomatiseerde voertuigen (NGV).

Voertuigen worden opgesplitst in twee categorieën: de geautomatiseerde en de niet-geautomatiseerde voertuigen. Tot de niet-geautomatiseerde voertuigen behoren volgende voertuigen:

- de autobussen en autocars, de vrachtauto's en trekkers, de aanhangwagens en opleggers met een MTM vanaf 3.501 kg, de aanhangwagens (< 751 kg) die niet bij de DIV moeten worden ingeschreven maar worden getrokken door een voertuig op naam van een rechtspersoon;
- aanhangwagens voor zweefvliegtuigen;
- kampeeraanhangwagens en bootaanhangwagens onder de 751 kg;
- de voertuigen die wegens hun speciale inschrijving (handelaarsplaat of B-nummerplaat) uit de eerste categorie moeten worden uitgesloten.

Voor deze voertuigen is de verkeersbelasting, in tegenstelling tot de geautomatiseerde voertuigen, niet automatisch verschuldigd na inschrijving, maar pas vanaf het effectief gebruik van het voertuig op de openbare weg. Daarvoor moet de belastingplichtige een aangifte onderschrijven van het gebruik van het voertuig op de openbare weg.

Nadat het voertuig werd aangegeven, is het belastbaar vanaf de aangifte tot het einde van het jaar en vervolgens per burgerlijk jaar, tot wanneer de aangifte door de belastingplichtige wordt stopgezet.

- De meeste klachten handelden over de ontvangst van een aanslagbiljet, een herinnering of een laatste herinnering voor een caravan (kampeeraanhangwagen zonder eigen nummerplaat), terwijl

→ de aangifte ondertussen werd stopgezet. Voor kampeeraanhangwagens is echter een forfaitair bedrag aan verkeersbelasting verschuldigd. Het forfait is ondeelbaar, wat betekent dat geen verrekening kan gebeuren voor de periode na stopzetting van de aangifte.

→ men de caravan al jarenlang niet meer zou gebruiken op de openbare weg. De aangifte werd echter niet stopgezet en vorige aanslagjaren werden telkens betaald en niet betwist.

- Klachten over de ontvangst van een aanslagbiljet, een herinnering of een laatste herinnering voor een voertuig waarvan de nummerplaat reeds werd geschrapt bij de DIV, maar waarvoor de aangifte niet werd stopgezet. We gaven deze klachten door aan de Vlaamse Belastingdienst voor stopzetting van de aangifte en voor ontheffing van de verkeersbelasting op basis van de schrapping van de nummerplaat.

- Klachten over de ontvangst van een aanslagbiljet of een herinnering naar aanleiding van een ambtshalve aangifte door de Vlaamse Belastingdienst. In deze gevallen werden de belastingplichtigen door de Vlaamse Belastingdienst eerder verschillende malen aangemaand omdat voor de voertuigen geen aangifte werd gedaan, terwijl de voertuigen wel werden gebruikt op de openbare weg. Dit resulteerde in boetes en in ambtshalve aanslagen, gelet op het uitblijven van de aangifte door de belastingplichtige.

- Eén klager (rechtspersoon) ontving in 2015 niet langer een aanslagbiljet voor zijn aanhangwagen en hij meende recht te hebben op een teruggave van de verkeersbelasting omdat hij die jarenlang onterecht zou

hebben betaald. Het betrof een aanhangwagen met een MTM < 750 kg waarvoor natuurlijke personen al lang zijn vrijgesteld van de verkeersbelasting, maar waarvoor rechtspersonen wel degelijk verkeersbelasting verschuldigd waren tot en met het aanslagjaar 2014. Pas vanaf het aanslagjaar 2015 werd de vrijstelling uitgebreid naar rechtspersonen. Een teruggave voor de periode vóór 2015 was wettelijk niet mogelijk.

✓ Nog niet geschrapt.

De verkeersbelasting blijft verschuldigd zolang een voertuig / nummerplaat niet wordt geschrapt uit de bestanden van de DIV.

Indien de DIV een voertuig / nummerplaat schraapt, wordt dit doorgegeven aan de Vlaamse Belastingdienst en gebeurt automatisch een verrekening van het aanslagbiljet.

Deze klachten hadden betrekking op de ontvangst van aanslagbiljetten, herinneringen, laatste herinneringen voor de betaling van de verkeersbelasting, terwijl de voertuigen of nummerplaten niet meer werden gebruikt. In vele gevallen vermeldden de burgers dat de nummerplaat al zou zijn teruggestuurd naar de DIV. Uit onderzoek bleek dat de voertuigen / nummerplaten bij de DIV nog steeds actief geregistreerd stonden op naam van de verzoekers waardoor hun verkeersbelasting bleef doorlopen. We raadden deze burgers enerzijds aan om contact op te nemen met de DIV of met de Klachtenbalie van de FOD Mobiliteit en Vervoer over het uitblijven van de schrapping van het voertuig / nummerplaat en anderzijds om hun aanslagbiljet, herinnering of laatste herinnering toch te betalen vermits de aanslag correct werd opgesteld en ingevorderd door de Vlaamse Belastingdienst.

We registreerden ook klachten naar aanleiding van de ontvangst van een aanslagbiljet of een (laatste) herinnering verkeersbelasting voor transitplaten, terwijl men in het buitenland woonachtig is en niet in België rondrijdt met deze transitplaat.

Deze tijdelijke nummerplaten worden belast inzake verkeersbelasting vanaf de maand van inschrijving bij de DIV; de BIV is niet verschuldigd.

Indien de nummerplaat wordt ingeleverd bij de DIV, wordt net zoals bij gewone nummerplaten automatisch een ontheffing verleend van de verkeersbelasting vanaf de maand van schrapping. Indien de nummerplaat niet wordt teruggebracht maar de belastingplichtige kan een bewijs van inschrijving in het buitenland voorleggen, dan wordt door Vlabel ook een ontheffing verleend vanaf de maand van inschrijving in het buitenland.

De DIV kent aan transitplaten een einddatum van geldigheidsduur toe, maar de Vlaamse Belastingdienst krijgt de geplande einddatum van de nummerplaten niet door van de DIV. De DIV schrapt de nummerplaten momenteel ook niet automatisch als de einddatum verstreken is. De Vlaamse Belastingdienst heeft in dit verband beslist om de bezwaren in te willigen van de belastingplichtigen die aantonen dat de geldigheidsduur van de kentekenplaat is verstreken. Voor de periode vanaf de datum van het verstrijken van de geldigheidsduur van de kentekenplaat zal de jaarlijkse verkeersbelasting dan worden ontheven.

✓ Bezwaren.

- Burgers klaagden over het uitblijven van een beslissing over een ingediend bezwaarschrift.

In één geval kon nog geen beslissing worden genomen wegens een hangend geschil tegen de verkeersbelasting van een vorig aanslagjaar. Er wordt gewacht op de uitspraak van de rechtbank omdat het vonnis een invloed kan hebben op de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst.

Andere klachten hadden betrekking op het uitblijven van een beslissing over ingediende bezwaarschriften in 2008. Gezien de Vlaamse Belastingdienst hierover geen overdragen dossiers had ontvangen, werden deze bezwaarschriften vermoedelijk indertijd reeds volledig afgehandeld door de FOD Financiën. We verwezen deze burgers door naar de federale ombudsman.

- Nog anderen gingen niet akkoord met de beslissingen van de Vlaamse Belastingdienst, maar deze werden telkens correct genomen op basis van de regelgeving ter zake.

- ✓ Website Vlaamse Belastingdienst + 1700.

- Burgers klaagden voornamelijk over de manier waarop ze telefonisch te woord werden gestaan. Uit onderzoek bleek dat de burger meestal werd doorgeschakeld naar een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst. Over zo'n klacht kunnen we echter niet oordelen omdat de gesprekken met de Vlaamse Belastingdienst niet worden geregistreerd.

- Eén burger had problemen met het aanloggen op de website via zijn e-ID. Na onderzoek bleek het probleem bij de e-ID toepassing van de belastingplichtige te liggen. We bezorgden de burger een link voor het installeren van e-ID toepassing op Macintosh en informeerden hem over het aanvragen van een token zonder dat men zich moet registreren via e-ID.
- Eén burger klaagde over het feit dat de correspondentie van de Vlaamse Belastingdienst in het Nederlands verloopt, maar dit is de officiële bestuurs taal van de Vlaamse overheid.
- Eén burger klaagde dat op de website van de Vlaamse Belastingdienst een brochure wordt aangeboden waarin de tarieven verkeersbelastingen vermeld staan voor de periode tot en met 30/6/2016, terwijl deze tarieven niet meer actueel zijn. De verkeersbelastingen zijn 'vergroend' vanaf 1/1/2016, maar deze nieuwe regelgeving was op het moment van de klacht nog niet definitief en de Vlaamse Belastingdienst kon er dus niet op vooruitlopen. Van zodra de regelgeving werd bekrachtigd, werd de simulatietool op de website aangepast aan de nieuwe berekeningswijze. De website van de Vlaamse Belastingdienst maakt nu een onderscheid tussen de tarieven vóór en vanaf 1/1/2016.

- ✓ Invoer.

Als een voertuig gebruikt wordt op de openbare weg, moet het worden ingeschreven bij de DIV. De verkeersbelasting is verschuldigd vanaf de eerste dag van de maand waarin het voertuig moest/moet worden ingeschreven en dit voor een periode van 12 maanden.

Wanneer een voertuig wordt ingevoerd in België, moet aangifte worden gedaan bij Douane en Accijnzen. Er wordt dan een formulier 48ter ingevuld, dat de datum van invoer vermeldt en desgevallend de datum waarop het voertuig voor de eerste maal in België in het verkeer werd gebracht. Als een voertuig in het verkeer wordt gebracht, moet het onmiddellijk worden ingeschreven bij de DIV.

In bepaalde gevallen wordt het voertuig bij de DIV echter niet ingeschreven of ingeschreven in een andere maand dan de maand van invoer. In dergelijk geval verstuurt de Vlaamse Belastingdienst een brief aan de belastingplichtige om te melden dat een bijkomende aanslag verkeersbelasting zal worden gevestigd voor de periode tussen de invoer en de inschrijving van het voertuig, tenzij de belastingplichtige kan bewijzen dat het voertuig niet rijvaardig was of om gegronde redenen niet gebruikt kon worden op de openbare weg.

Burgers reageerden bij de klachtendienst tegen de bijkomende aanslag, soms met toevoeging van bewijsstukken. We informeerden de burgers dat de procedure (de kennisgeving van de ambtshalve aanslag en het vestigen van de aanslag) correct was verlopen. Deze klachten werden overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst voor registratie als bezwaar en verder onderzoek.

Sommigen reageerden echter pas laattijdig, na ontvangst van een herinnering of een laatste herinnering. Deze personen hadden helaas geen gebruik gemaakt van de verschillende mogelijkheden (na kennisgeving van de ambtshalve aanslag; na aanslagbiljet) om te bewijzen dat het voertuig niet rijvaardig was of niet gebruikt kon worden op de openbare weg.

Andere klachten handelden over de afwijzing van het bezwaarschrift tegen de aanslagbiljetten wegens invoer, maar de beslissing werd correct genomen. Uit de bewijsstukken kon immers niet worden opgemaakt of het voertuig al dan niet rijvaardig was of dat het om gegronde redenen niet gebruikt kon worden op de openbare weg.

Nog anderen meenden tweemaal eenzelfde aanslag te hebben ontvangen, maar het betrof enerzijds een ambtshalve aanslagbiljet (periode vanaf invoer van het voertuig tot de maand voor inschrijving) en anderzijds een regulier aanslagbiljet (periode vanaf inschrijving van het voertuig bij de DIV).

- ✓ Laatste herinnering.

Wanneer een aanslagbiljet wordt verstuurd, krijgt de belastingplichtige 2 maanden de tijd om het aanslagbiljet te betalen te rekenen vanaf de datum van verzending van het aanslagbiljet.

Indien het aanslagbiljet niet wordt betaald binnen de uiterste betaaldatum wordt de invorderingsprocedure opgestart: de verzending van een herinnering, gevolgd door een laatste herinnering, waarna het dossier wordt overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

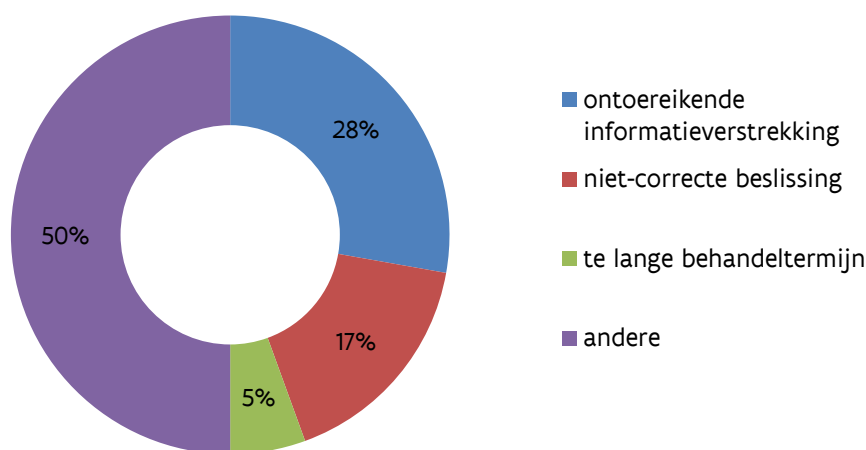
- Burgers meenden dat ze de vordering reeds hadden betaald, maar konden geen bewijs van betaling

voorleggen of hadden betaald op het oude, reeds afgesloten rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst of hadden te laat betaald waardoor de aanmaak van de laatste herinnering en de betaling elkaar hadden gekruist.

- Burgers reageerden dat de laatste herinnering niet naar het adres in het buitenland of naar het adres in België werd gestuurd. De adressering gebeurde echter telkens op correcte wijze overeenkomstig de gegevens van het rijksregister.
- Een burger meende geen eigenaar te zijn van het voertuig waarvoor zij een laatste herinnering (ook aanslagbiljet en herinnering) had ontvangen. Uit de bestanden van de DIV bleek dat het voertuig effectief op haar naam stond ingeschreven.

(Deels) gegronde klachten (18):

verdeling klachten verkeersbelastingen volgens ombudsnormen



- ✓ ombudsnorm **andere**: 9 klachten (29 in 2014).

- 3 klachten ten gevolge een afwijkend verzendadres. Naar aanleiding van de klachten werden de nodige aanpassingen gedaan opdat toekomstige aanslagbiljetten bij de juiste persoon in de bus zouden vallen.

* In het verleden werd tijdens de a priori controle van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing voor een pand, toebehorend aan de huwelijksgemeenschap maar waarvan de partners feitelijk gescheiden leefden, dikwijls een afwijkend verzendadres ingesteld op naam van de ondertussen ex-partner die in de toenmalige gezinswoning op 1 januari van het aanslagjaar effectief woonachtig was. Door deze ingreep werden verminderingen van de onroerende voorheffing automatisch toegekend op het aanslagbiljet.

Het afwijkend verzendadres werd echter ingesteld op een foutief niveau, nl. op het niveau van de belastingplichtige in plaats van op het niveau van de kadastrale legger.

Deze code werd overgenomen voor de verzending van de aanslagbiljetten verkeersbelastingen (zowel voor geautomatiseerde voertuigen als voor niet-geautomatiseerde voertuigen). Hierdoor werden de betalingsdocumenten voor deze belastingplichtigen ten onrechte verstuurd naar de ondertussen ex-partner.

Het afwijkend verzendadres geldt voor het aanslagbiljet, de herinnering en de correspondentie (bijvoorbeeld de ontheffingsbrief). De laatste herinnering wordt verzonden naar de belastingplichtige zelf.

Deze problematiek raakt stilaan van de baan: we registreerden hierover 2 klachten in 2015. De klachten waren afkomstig van ex-echtgenoten die reeds jarenlang verschillende betalingsdocumenten ontvingen voor voertuigen op naam van de voormalige partner.

* Verzoekster ontving een aanslagbiljet, geadresseerd aan haar in 2005 overleden echtgenoot en op naam van een persoon die haar totaal onbekend is. In het verleden werd bij de verzending van de onroerende voorheffing op naam van die persoon een afwijkend adres ingesteld op de curator (echtgenoot verzoekster) wegens een faillissementszaak. Dit adres werd in 2012 verwijderd voor de onroerende voorheffing, maar in 2014 wel nog overgenomen voor de verzending van een aanslagbiljet verkeersbelasting waardoor het aanslagbiljet aan de ondertussen overleden curator werd toegestuurd in plaats van aan de belastingplichtige.

- 2 klachten over een foutieve adressering:

* Niettegenstaande het adres van de firma in 2014 werd gewijzigd en het juiste adres vermeld staat in de Kruispuntbank van Ondernemingen werd het aanslagbiljet voor 2015 nog naar het oude adres van de maatschappelijke zetel gestuurd.

Het adres staat ondertussen correct genoteerd.

* Verzoekers aanslagbiljet werd geadresseerd op het adres nr. 1/11 en na retour op het nr. 1 bus/11 in plaats van op het nr. 1/0011, zoals gekend bij het rijksregister. De niet-correcte vermelding zorgde voor problemen met de postbedeling.

De juiste notatie werd ondertussen ingevoerd via een afwijkend verzendadres.

- 2 klachten over een Franstalige vermelding bij de terugbetaling:

* Deze klachten handelden over de ontvangst van een teruggave van de verkeersbelasting waarbij op het rekeninguittreksel vermeld stond dat de betaling afkomstig was van “ministère de la communauté flamande”. De reden was een onnauwkeurigheid in de verwerking van de opdrachten bij de huisbank van de Vlaamse overheid. Het probleem werd snel rechtgezet en de vermelding gebeurt sindsdien opnieuw correct als “Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap”.

- 1 klacht had betrekking op Zoomit:

* Verzoeker klaagde over het uitblijven van zijn aanslagbiljet van de verkeersbelasting voor 2014, terwijl hij zich in het verleden had aangemeld via Zoomit en het aanslagbiljet voor 2013 vervolgens digitaal kreeg aangeboden in november 2013. Zijn aanslagbiljet voor 2014 zou in principe worden aangeboden op 25/11/2014, maar de verzending van de Zoomit-documenten voor die datum had vertraging opgelopen.

Verzoeker nam in december 2014 via het contactformulier contact op met de Vlaamse Belastingdienst over het uitblijven van het aanslagbiljet waar men hem ten onrechte meldde dat het originele aanslagbiljet op 25/11/2014 aan hem werd verzonden.

De verzending via Zoomit gebeurde uiteindelijk op 16/12/2014, 3 weken later, terwijl de verzend- en betaaldatum op het document niet werden aangepast.

- 1 klacht over de ontheftingsbrief waarbij ten gevolge van enkele gecumuleerde foutieve verrichtingen de terugbetaling niet plaatsvond binnen de vooropgestelde 2 maanden;

* Verzoeker ontving op 27/10/2014 een ontheffingsbrief met de melding dat het bedrag van 301,06 euro binnen maximaal 2 maanden zou worden terugbetaald op een welbepaald rekeningnummer, dat echter nooit heeft toebehoord aan verzoeker. Dat rekeningnummer werd in 2012 door een dossierbehandelaar manueel foutief ingegeven, nadien gecorrigeerd, maar toch bleef het foutieve rekeningnummer nog steeds gekoppeld aan verzoeker.

Verzoeker wijzigde dit rekeningnummer op 30/10/2014 online via de website van de Vlaamse Belastingdienst. Deze wijziging werd echter niet opgeladen en dus niet gevalideerd.

De teruggave gebeurde bijgevolg op het foutieve rekeningnummer. Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst het nodige gedaan voor een correcte teruggave eind januari 2015.

✓ ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 5 klachten (9 in 2014).

Deze klachten handelden over het uitblijven van informatie / de gegeven informatie:

→ op de betalingsherinnering:

* Verzoeker ontving op 21/3/2014 een herinnering voor de betaling van de verkeersbelasting voor niet-geautomatiseerde voertuigen en vraagt zich af op welk voertuig deze vordering betrekking heeft. Op de herinnering stond de informatie over nummerplaat / type voertuig / belastbare grondslag immers niet vermeld en ook telefonisch kon men hem geen duidelijkheid geven.

In de periode februari - maart 2014 werden door de Vlaamse Belastingdienst wijzigingen aangebracht aan de documenten van herinneringen en laatste herinneringen voor NGV wat resulteerde in het wegvallen van informatie op de herinnering. De fout werd gesignaleerd en rechtgezet waardoor de herinneringen nu wel vermelden over welk voertuig het gaat.

→ *in de beslissing:*

* Verzoeker diende laattijdig bezwaar in tegen het aanslagbiljet van 26/12/2013 met verwijzing naar de verkoop van het voertuig in mei 2014. Het bezwaar werd afgewezen als laattijdig en dat geen onderzoek tot ambtshalve ontheffing kon worden gevoerd. Verzoeker reageerde dat hij moeilijk bezwaar kon indienen vóórdat de feiten gebeurd waren, maar kreeg als antwoord dat het geen nieuwe feiten betrof omdat ze eerder werden ingeroepen. De verkoop (en enkele maanden later de schrapping) dateerde echter van ná de bezwaartermijn zodat dit wel degelijk als nieuw element kon worden beschouwd.

Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst een nieuwe beslissing verstuurd : laattijdig bezwaar, maar mét onderzoek tot ambtshalve ontheffing.

→ na schriftelijke reactie van de burger:

* Verzoeker ontving op 10/3/2015 een brief van de Vlaamse Belastingdienst dat de vrijstelling voor handicap wordt toegekend voor verzoekers voertuig. Dit gebeurde na een interne controle bij Vlabe.

Verzoeker reageerde dat hij niet rijdt met de wagen die op zijn naam staat, maar met de wagen op naam van zijn echtgenote omdat enkel die wagen aangepast is aan zijn handicap. De brief werd bij het dossier gevoegd, maar bleef zonder gevolg. Verzoeker ontving dus geen antwoord op zijn brief, maar kreeg op 21/5/2015 wel een aanslagbiljet voor de wagen van zijn vrouw waarvoor hij dus de vrijstelling had gevraagd.

Naar aanleiding van de klacht werd de brief beantwoord en de vrijstelling toegekend op de wagen van de echtgenote; het aanslagbiljet op haar naam werd volledig ontheven.

* Verzoekster ontving op 16/9/2015 een brief 'kennisgeving openstaande schuld ten laste van nalatenschap' en op 28/9/2015 een automatische ontheffingsbrief wegens schrapping van de nummerplaat. Ze reageerde telkens onmiddellijk tegen deze brieven: ze betwistte de verkeersbelasting omdat de wagen na overlijden niet aan haar werd toebedeeld, maar aan een andere erfgenaam, en dat ze niet wist of die de verkeersbelasting al had betaald. Beide reacties werden bij het dossier gevoegd, maar niet beantwoord (het dossier bleef gesloten).

Naar aanleiding van de klacht werd verzoekster geïnformeerd dat de schuld werd betaald.

→ *in verband met een aanwending:*

* Verzoeker ontving op 9/9/2015 een aanmaning via de gerechtsdeurwaarder terwijl hij de verkeersbelasting voor 2014 reeds volledig had betaald. Hij betaalde toen evenwel het bedrag voor 2013 (dat al volledig was betaald) in plaats van dat voor 2014. De Vlaamse Belastingdienst had hem in dit verband per brief gemeld dat het teveel voor aanslagjaar 2013 zou worden aangewend voor aanslagjaar 2014 en dat er na aanwending nog een bedrag openstond van 2,64 euro. Verzoeker betaalde vervolgens de 2,64 euro en ging er van uit dat de betaling in orde was. Het betaalde bedrag werd echter niet aangewend, maar terugbetaald aan verzoeker, terwijl hierover niet meer werd geïnformeerd.

Naar aanleiding van de klacht werd de kost van de gerechtsdeurwaarder ten laste van de Vlaamse Belastingdienst genomen.

- ✓ ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 3 klachten (4 in 2014).

- 1 klacht over de invoer van een voertuig:

* Verzoeker voerde een wagen in op 2/2/2015 en ontving een brief dat de verkeersbelasting ambtshalve zou worden gevorderd voor de periode van 12 maanden die aanvangt op de eerste dag van de maand van invoer. De ambtshalve aanslag werd verstuurd, maar de belastbare periode startte reeds op 1/1/2015 in plaats van op 1/2/2015.

Naar aanleiding van de klacht werd de verkeersbelasting ontheven voor de maand januari.

- 1 klacht over een transitplaat:

* Verzoeker diende in 2014 bezwaar in na ontvangst van het aanslagbiljet voor 2014 voor zijn transitplaat. Het bezwaar werd ingewilligd omdat het voertuig reeds vóór het verstrijken van de geldigheidsduur van de transitplaat was ingeschreven in Nederland. Er werd aan verzoeker evenwel niet aangeraden om zijn transitplaat effectief te laten schrappen bij de DIV en evenmin werden, na inwilliging van het bezwaar, de bestanden van de Vlaamse Belastingdienst aangepast. Hierdoor kreeg verzoeker ten onrechte opnieuw een aanslagbiljet voor 2015.

Naar aanleiding van de klacht werd de verkeersbelasting voor 2015 ontheven en werd de transitplaat door Vlabel als 'geschrapt' geregistreerd op datum van inschrijving in Nederland.

- 1 klacht over een rittenblad:

* Verzoeksters aanvraag van een rittenblad voor verkeersbelasting en eurovignet van 13/7/2015 werd op 27/7/2015 afgewezen als laattijdig, wat de verkeersbelasting betreft. Er was geen beslissing over het eurovignet.

Voor verkeersbelasting werd echter reeds een aanvraag ontvangen op 15/12/2014 en in het licht van die aanvraag kon wel degelijk een rittenblad voor het aanslagjaar 2015 worden toegekend. Voor het eurovignet startte de belastbare periode voorts op 14/7/2015 en was de aanvraag van 13/7/2015 dus tijdig waardoor ook voor het eurovignet een rittenblad kon worden verleend.

Naar aanleiding van de klacht heeft Vlabe de belastbare periodes inzake verkeersbelasting en eurovignet gelijkgesteld en een rittenblad voor beiden toegekend tot eind december 2015.

- ✓ ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 1 klacht (2 in 2014).

Deze gegronde klacht handelde over het uitblijven van de beslissing over een bezwaarschrift:

De norm wordt toegekend als de beslissing meer dan 6 maanden op zich laat wachten. Deze termijn wordt in de fiscale procedure immers als een maximum aanzien. Na het verstrijken van deze termijn kan de belastingplichtige zich tot de rechtbank wenden om de betwiste aanslag aan te vechten, ook al heeft hij nog geen beslissing over zijn bezwaarschrift ontvangen.

* Verzoeker diende op 14/5/2014 bezwaar in tegen de BIV omdat het voertuig werd overgedragen tussen echtgenoten, terwijl de BIV toch werd aangerekend op het aanslagbiljet. Hij kreeg een schriftelijke ontvangstmelding van het bezwaar, maar geen gemotiveerde beslissing. Het dossier bleek afgesloten zonder dat een beslissing werd genomen. Verzoeker maakte zich ongerust omdat hij ondertussen een herinnering en een laatste herinnering had ontvangen. Hij contacteerde 1700 met de vraag waarom hij de BIV verschuldigd was, gelet op de overdracht. De vraag werd geëscaleerd en bij het bezwaardossier gevoegd, maar het bezwaar en de escalatie bleven zonder gevolg.

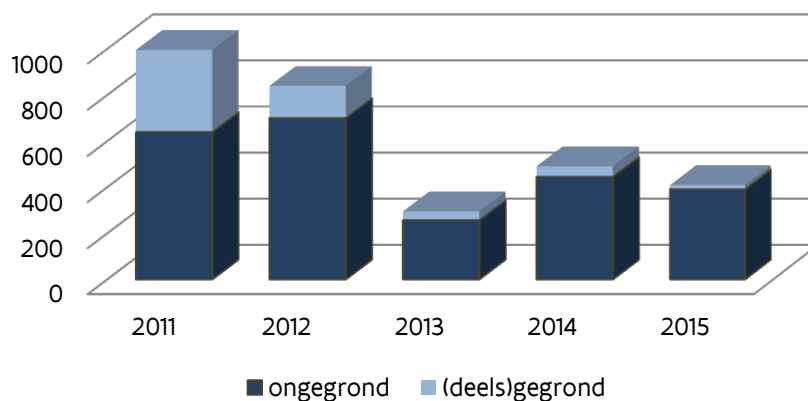
Naar aanleiding van de klacht werd het dossier heropend en een beslissing verstuurd op 29/1/2015: de BIV werd ontheven.

- ✓ De ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid** werd in 2015 niet toegekend (2 in 2014).

- ✓ De ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2015 niet toegekend (evenmin in 2014).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvangelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2011, het jaar van overname van de inning door de Vlaamse Belastingdienst:

verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten verkeersbelastingen



De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten + ontheffingsbrieven bedraagt 0,0081%.

De procentuele daling van het aantal (deels) gegronde klachten heeft zich ook in 2015 verder en zelfs zeer sterk (méér dan een halvering) doorgezet: voor 4,40% van de ontvankelijke klachten over de verkeersbelastingen werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld, ten opzichte van 9,37% in 2014.

6.2 Onroerende voorheffing

- In 2015 heeft de Vlaamse Belastingdienst 2.833.968 aanslagbiljetten onroerende voorheffing verstuurd. Hiervan had 96,5% betrekking op het aanslagjaar 2015. De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2015 ook aanslagbiljetten voor vorige aanslagjaren: 2,9% van de verstuurde aanslagen handelde over het aanslagjaar 2014 en 0,3% over het aanslagjaar 2013.

De aanslagbiljetten voor 2015 werden grotendeels verstuurd in de periode van juni tot september 2015.

De administratie verstuurde ook 230.483 herinneringen en 113.582 laatste herinneringen. 35.191 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

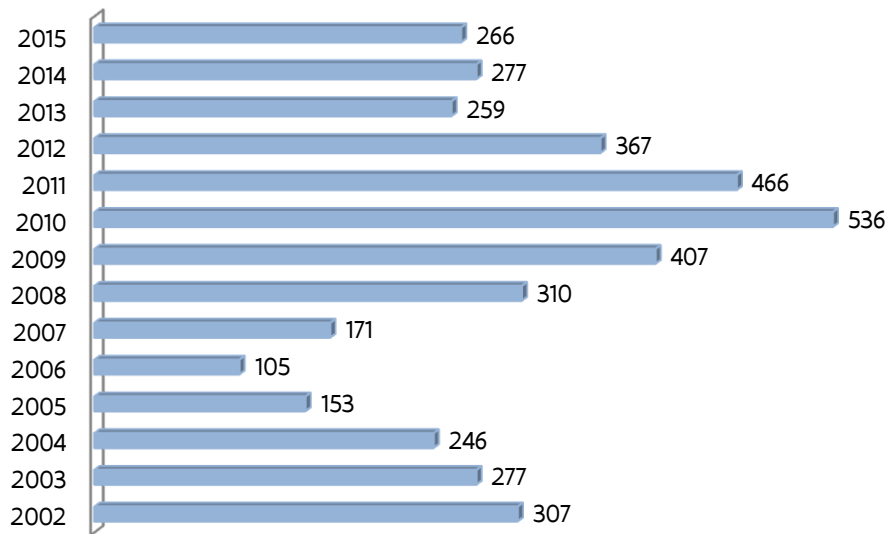
Het aantal ingediende bezwaren bedroeg 17.611.

De Vlaamse Belastingdienst handelde in 2015 13.497 bezwaren af (types uit de beheersovereenkomst, ongeacht het aanslagjaar).

- Op het einde van het werkjaar 2014 stonden nog 24 klachten over de onroerende voorheffing open, die werden afgesloten in 2015.

De klachtendienst ontving in 2015 266 klachten die betrekking hadden op de onroerende voorheffing. Het aantal ingediende klachten bleef de laatste 3 jaren min of meer stabiel; zie onderstaande grafiek:

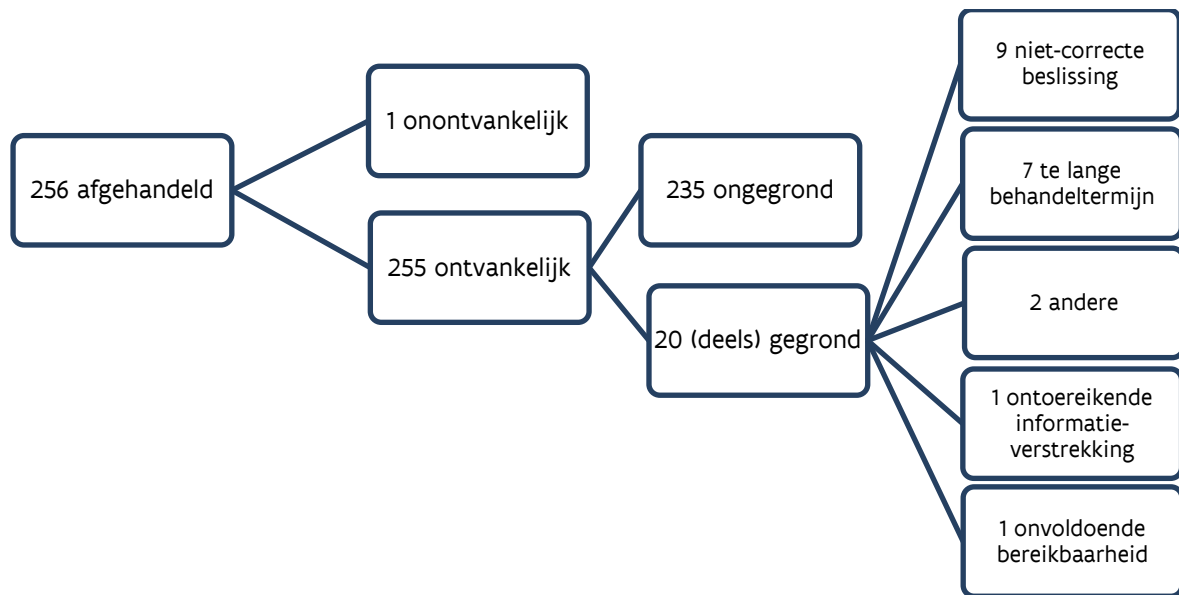
evolutie aantal ingediende klachten onroerende voorheffing



Op het einde van het werkjaar 2015 stonden nog 34 klachten open.

Dit betekent dat in 2015 **256 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

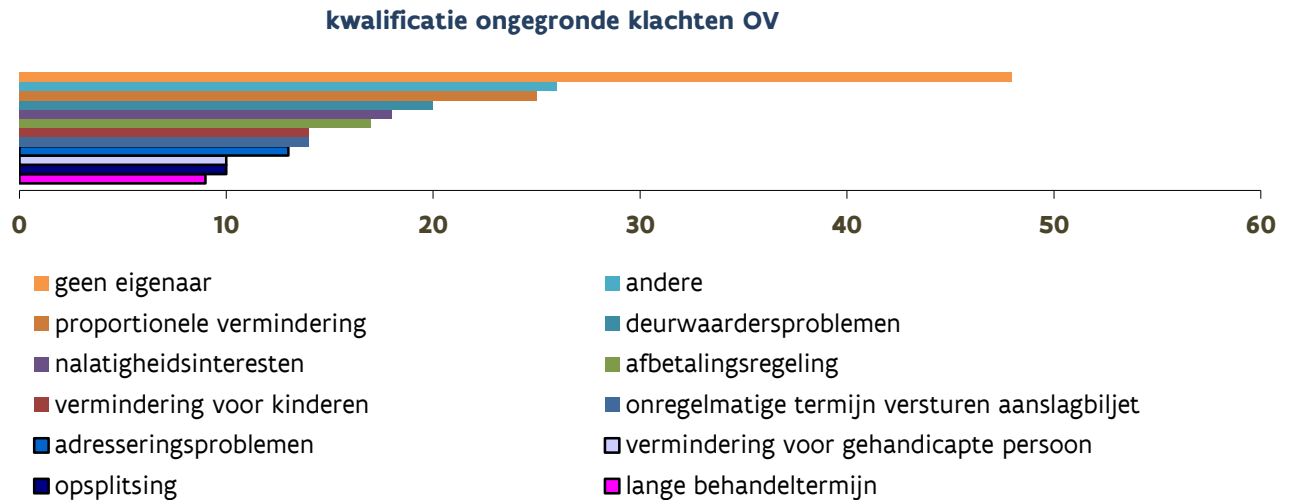
1 klacht onontvankelijk + 255 ontvankelijk → 235 ongegrond + 9 deels gegrond + 11 gegrond.



De klachtendienst verklaarde één klacht over de onroerende voorheffing onontvankelijk omdat nog niet alle beroepsprocedures waren aangewend. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (235):

Deze klachten handelden over diverse onderwerpen, waarvan de meest voorkomende (tenminste 5 klachten over het thema ontvangen) hieronder worden besproken:



✓ Betwisting van de eigenaargegevens op 1 januari van het aanslagjaar.

Wie op 1 januari van het aanslagjaar eigenaar is, is de belastingplichtige voor de onroerende voorheffing en dit voor het volledige aanslagjaar.

Het merendeel van de klachten handelde over de verkoop van het onroerend goed:

- Burgers klaagden enerzijds over de ontvangst van een aanslagbiljet onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2015, terwijl het onroerend goed werd verkocht ná 1 januari 2015. Deze burgers kregen echter nog terecht het aanslagbiljet voor 2015 toegestuurd. Bij verkoop wordt de te betalen onroerende voorheffing voor het jaar van verkoop dikwijls verdeeld over de koper en verkoper in functie van het aantal maanden dat elk van hen eigenaar is geweest. De notaris regelt een dergelijke afrekening op het moment dat de notariële akte wordt verleden. Tegenover de fiscus is de verdelingsclausule uit de notariële akte niet tegenstelbaar. Er kan immers enkel rekening worden gehouden met de wettelijke bepalingen. Het is dus enkel de verkoper die een aanslagbiljet met daarop het volledige bedrag zal ontvangen omdat deze wettelijk gezien de enige belastingplichtige is.

Burgers klaagden anderzijds ook over de ontvangst van een aanslagbiljet onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2015, terwijl het onroerend goed werd verkocht vóór 1 januari 2015. Deze klachten werden bekeken in functie van de aangeleverde gegevens en grotendeels als ongegrond beschouwd. Uit het klachtenonderzoek bleek immers dat de administratie zich bij de opmaak van het aanslagbiljet terecht baseerde op de gegevens die door de administratie van het Kadaster werden aangeboden. De Vlaamse Belastingdienst is niet verantwoordelijk voor foutieve brondata, aangeleverd door een derde partij. Een laattijdige aanpassing van de eigendomsinformatie in de kadastrale bescheiden zorgt voor fouten die uiteraard moeten worden rechtgezet. Vele van deze klachten werden dan ook doorgegeven aan de Vlaamse Belastingdienst voor verder onderzoek naar de werkelijke eigendomssituatie op 1 januari van het aanslagjaar.

We ontvingen ook klachten over de ontvangst van een aanslagbiljet onroerende voorheffing voor een onroerend goed waarvan men nooit eigenaar is geweest. Uit de gegevens van het Kadaster bleek dat deze personen wel degelijk (mede-)eigenaar waren van het onroerend goed in kwestie. Ook vele van deze klachten werden doorgegeven aan de Vlaamse Belastingdienst voor verder onderzoek naar de werkelijke eigendomssituatie op 1 januari van het aanslagjaar.

Anderen hadden bezwaar ingediend en reageerden tegen de beslissing:

Men meende geen eigenaar meer te zijn, maar het bezwaarschrift werd terecht afgewezen op basis van het

advies van het Kadaster dat de belastingplichtige wel degelijk nog eigenaar was van het onroerend goed. Of men ontving een laatste betalingsherinnering terwijl een bezwaarschrift werd ingewilligd. Het betrof echter een verschillend aanslagjaar: ontheffing van het aanslagbiljet voor 2014 wegens verkoop van het onroerend goed in 2013, maar verdere invordering van het aanslagbiljet voor 2013.

✓ Andere.

- klachten over de hoogte van het te betalen bedrag aan onroerende voorheffing. De onroerende voorheffing wordt berekend op basis van het geïndexeerde kadastraal inkomen (KI). De onroerende voorheffing is bijgevolg recht evenredig met het kadastraal inkomen van het onroerend goed.

Sommigen klaagden over de hoogte van het KI, maar enkel de administratie van het Kadaster is bevoegd om betwistingen over het kadastraal inkomen te behandelen. We verwezen de belastingplichtige dan ook door naar het Kadaster indien men een herziening wenste van het KI.

Bij anderen was het KI verlaagd na bezwaar, terwijl ze een aanslagbiljet ontvingen dat werd berekend op basis van het oude, te hoge KI. Op het moment dat het aanslagbiljet werd opgesteld, was de Vlaamse Belastingdienst echter nog niet op de hoogte van het gewijzigde KI. Deze klachten werden doorgegeven aan de Vlaamse Belastingdienst voor herberekening en ontheffing van de onroerende voorheffing.

In één geval steeg de onroerende voorheffing voor 2015 ten opzichte van 2014 wegens een stijging van de gemeentelijke opcentiemen.

- klachten over de notificatie van een bedrag aan onroerende voorheffing bij de verkoop van onroerende goederen, maar de Vlaamse Belastingdienst mag aan de notaris alle schulden meedelen die aanleiding kunnen geven tot de inschrijving van een wettelijke hypotheek, dus ook de betwiste schulden en de nog niet vervallen schulden.

- klachten over de vermindering op de onroerende voorheffing voor energiezuinige gebouwde onroerende goederen: over de niet-automatische toekenning van de vermindering, maar de Vlaamse Belastingdienst was bij de opmaak van het aanslagbiljet niet op de hoogte van het lage E-peil. Ook deze klachten werden doorgegeven aan de Vlaamse Belastingdienst voor verder onderzoek naar een mogelijke ontheffing van de onroerende voorheffing.

- een klacht over de volgens verzoeker korte termijn voor ambtshalve ontheffing: deze termijn bedraagt wettelijk gezien 5 jaar vanaf 1 januari van het jaar waarin de belasting is gevestigd.

- een klacht over de invordering van openstaande bedragen aan onroerende voorheffing via fiscaal derdenbeslag. De vorderingen bleven echter onbetaald langs de reguliere invorderingsprocedure en de belastingplichtige werd per aangetekend schrijven in kennis gesteld van het fiscaal derdenbeslag. Er kon dus verzet worden aangetekend tegen het beslag.

- een klacht over de ontvangst van een herinnering, terwijl men wachtte op een afrekening en teruggave van de personenbelasting. Een verrekening tussen de federale personenbelasting en de Vlaamse onroerende voorheffing is echter niet mogelijk. De wet voorziet voorts geen uitstel van betaling in functie van een toekomstige terugbetaling van personenbelasting.

- ✓ Proportionele vermindering van de onroerende voorheffing.

De onroerende voorheffing kan proportioneel worden verminderd als een gebouw een gedeelte van het jaar heeft leeggestaan én geen inkomsten heeft opgebracht.

Hier zijn echter een aantal voorwaarden aan verbonden. Zo moet onder andere de leegstand tijdens het aanslagjaar minstens 90 dagen geduurd hebben en moet de improductiviteit onvrijwillig zijn. Het is aan de belastingplichtige om te bewijzen dat voldaan is aan de voorwaarden.

De Vlaamse Belastingdienst hanteert bij de beoordeling van de dossiers een aantal richtlijnen die werden opgesteld aan de hand van de administratieve commentaar op het Wetboek van de Inkomstenbelastingen en de rechtspraak.

Sinds oktober 2012 gelden nieuwe richtlijnen: indien de leegstand en improductiviteit werd beëindigd binnen 12 opeenvolgende maanden, rekening houdend met het vorige aanslagjaar, kan de vermindering worden toegekend, ongeacht of het onroerend goed te huur of te koop werd gesteld, verbouwd of afgebroken werd. Er is dan immers (impliciet) aangetoond dat de belastingplichtige het onroerend goed niet

doelbewust heeft laten leegstaan en aan de leegstand en improductiviteit heeft verholpen, wat wijst op een vermoeden dat de improductiviteit onafhankelijk van de wil was.

In deze gevallen vraagt de Vlaamse Belastingdienst enkel nog een bewijs van leegstand (bijvoorbeeld kwitanties van water, gas en elektriciteit die de periode van leegstand aantonen). Voor de onvrijwillige improductiviteit moeten geen bewijsstukken meer opgestuurd worden indien de leegstand minder dan 12 opeenvolgende maanden heeft geduurd, rekening houdend met het vorige aanslagjaar.

Als het onroerend goed echter langer dan 12 maanden niet in gebruik is genomen, rekening houdend met het vorige aanslagjaar, kan geen proportionele vermindering van de onroerende voorheffing worden verleend, tenzij wanneer de leegstand en de improductiviteit te wijten zijn aan redenen onafhankelijk van de wil van de belastingplichtige.

Burgers gingen niet akkoord met de negatieve beslissing van de Vlaamse Belastingdienst over hun aanvraag van de proportionele vermindering, maar de beslissing was correct omdat:

- de gevraagde bewijsstukken niet werden bezorgd aan de administratie.
- het bezwaarschrift te laat werd ingediend. De termijn om een bezwaarschrift in te dienen bedraagt in principe drie maanden, te rekenen vanaf de derde werkdag volgend op de datum van verzending van het aanslagbiljet. Deze termijn kan niet verstrijken voor 31 maart van het jaar volgend op het aanslagjaar wanneer het bezwaarschrift handelt over een proportionele vermindering (van toepassing vanaf aanslagjaar 2008).

Anderen reageerden op de vraag om bewijsstukken, meer bepaald dat dit overbodig zou zijn omdat alle stukken reeds aanwezig waren in het dossier. Op basis van het dossier kon echter geen proportionele vermindering worden verleend. Het was dan ook effectief aan de belastingplichtige om te bewijzen dat voldaan werd aan de voorwaarden van leegstand en van het onvrijwillige karakter van de improductiviteit.

Nog anderen klaagden over de behandeltermijn van het bezwaarschrift, maar op het moment van de klacht was de termijn van 6 maanden na indiening van het bezwaarschrift nog niet verstreken.

- ✓ Gerechtsdeurwaarder.

- Burgers klaagden over de invordering van het aanslagbiljet onroerende voorheffing via de gerechtsdeurwaarder. De invorderingsprocedure verliep echter op een correcte wijze: bij laattijdige betaling van een aanslagbiljet wordt in eerste instantie een herinnering verzonden en vervolgens een laatste herinnering. Als de betaling nog steeds uitblijft, wordt het dossier overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder die de belastingplichtige zal aanmanen om de vordering te betalen, een dwangbevel zal betekenen, ...
- Burgers voerden aan geen eerdere facturen te hebben ontvangen, maar het aanslagbiljet, de herinnering en de laatste herinnering werden telkens verstuurd naar het officiële domiciliëadres van de belastingplichtige en deze betalingsdocumenten werden niet teruggestuurd door de post.

In sommige gevallen gebeurde de verzending niet via de post, maar werden de betalingsdocumenten aangeboden via Zoomit. Deze belastingplichtigen hadden zich op de website van de Vlaamse Belastingdienst geregistreerd voor Zoomit om hun aanslagbiljetten digitaal te ontvangen.

Op het moment van deze registratie werd een algemene e-mail verstuurd in verband met de geregistreerde gegevens en dat de aanslagbiljetten nu digitaal worden verstuurd naar de Internet Banking applicatie van de opgegeven bankrekening.

Nadat men zich op Zoomit heeft ingeschreven op de website van de Vlaamse Belastingdienst, dient men de Vlaamse Belastingdienst in de eigen bankapplicatie (online banking) te accepteren als verzender. Op die manier zal telkens een e-mail worden verstuurd als een betalingsdocument wordt aangeboden. Doet men dit niet, dan worden de betalingsdocumenten eveneens aangeboden, maar dan wordt slechts éénmalig een e-mail gestuurd naar de belastingplichtige, namelijk op het moment dat het allereerste betalingsdocument wordt aangeboden. In de e-mail wordt dan gewezen op de nieuwe verzender (Vlaamse Belastingdienst).

Deze klagers ontvingen geen mails over de aangeboden betalingsdocumenten omdat ze de Vlaamse Belastingdienst in hun bankapplicatie niet hadden geaccepteerd als verzender.

De klachtendienst is zelf niet bevoegd om de kosten van de gerechtsdeurwaarder al dan niet kwijt te schelden. Deze klachten werden dan ook doorgestuurd naar de Vlaamse Belastingdienst voor verder onderzoek. De administratie heeft de kosten in die gevallen kwijtgescholden waar zij van oordeel was dat

de belastingplichtige niet te kwader trouw heeft gehandeld en in het verleden een correcte betaler is geweest.

In dit verband ontvingen we ook klachten van burgers die zogenaamd ook geen betalingsdocumenten hadden ontvangen via Zoomit, maar waar uit onderzoek bleek dat ze de Vlaamse Belastingdienst in hun bankapplicatie wél hadden geaccepteerd als verzender, dat ze vervolgens mails ontvingen over de aangeboden documenten, dat ze deze documenten zelfs hadden geraadpleegd, maar desondanks niet hadden betaald.

- Voorts waren er nog enkele klachten over:

* de invordering van een bedrag via de gerechtsdeurwaarder, terwijl de vordering reeds volledig werd betaald. Het betrof echter een betaling die was uitgevoerd op het oude afgesloten rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst waarna de bank de betaling op het oude rekeningnummer in principe met een duidelijke mededeling heeft teruggestort aan de opdrachtgever. De belastingplichtige had het bedrag vervolgens op het juiste rekeningnummer moeten betalen, wat niet gebeurde. De gerechtsdeurwaarder werd terecht ingeschakeld gezien de Vlaamse Belastingdienst geen betaling mocht ontvangen op de rekening.

* de invordering van een bedrag via de gerechtsdeurwaarder, terwijl verzoeker foutieflijk veronderstelde dat het te betalen bedrag aan onroerende voorheffing zou worden verrekend met zijn teruggave aan personenbelasting. Een verrekening tussen de federale personenbelasting en de Vlaamse onroerende voorheffing is echter niet mogelijk.

* de invordering van een bedrag via de gerechtsdeurwaarder, terwijl verzoeker foutieflijk veronderstelde dat een afbetalingsplan werd toegekend. Er werd bij de Vlaamse Belastingdienst echter geen afbetalingsaanvraag geregistreerd waardoor de invorderingsprocedure is blijven verderlopen.

* de ontvangst van een verjaringstuitend dwangbevel, terwijl men nooit op de hoogte zou zijn gebracht van de vordering. Verzoeker was als erfopvolger van de overleden belastingplichtige echter via aangetekend schrijven in kennis gesteld van de openstaande schuld van de nalatenschap. Desalniettemin bleef de betaling uit en diende de verjaring te worden vermeden door de betekening van het verjaringstuitend dwangbevel.

- ✓ Nalatigheidsintresten.

Nalatigheidsinstresten zijn verschuldigd wanneer de aanslag niet betaald wordt binnen de twee maanden na de verzending van het aanslagbiljet en wanneer de interesten minstens 5,00 euro per maand bedragen. De berekening van deze nalatigheidsinstresten gebeurt vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de uiterste betaaldatum en eindigt op de laatste dag van de maand waarin betaald wordt.

- Burgers ontvingen een herinnering voor de betaling van de onroerende voorheffing waarbij het initiële bedrag werd verhoogd met nalatigheidsinteressen, terwijl ze hun origineel aanslagbiljet niet hadden ontvangen. Dit aanslagbiljet werd echter naar het adres verstuurd waar ze officieel woonachtig waren en werd niet teruggestuurd door de post.

De klachtendienst is zelf niet bevoegd om nalatigheidsinteressen al dan niet kwijt te schelden. Een groot deel van deze klachten werd dan ook doorgestuurd naar de Vlaamse Belastingdienst voor verder onderzoek. De administratie heeft de nalatigheidsinteressen in die gevallen kwijtgescholden waar zij van oordeel was dat de belastingplichtige te goeder trouw heeft gehandeld.

Om dergelijke problemen (niet-ontvangen van het originele aanslagbiljet) te vermijden, informeerden we de burgers over het feit dat de Vlaamse Belastingdienst de mogelijkheid aanbiedt om de aanslagbiljetten digitaal te ontvangen via Zoomit. De belastingplichtige kan de verzending van de aanslagbiljetten ook opvolgen op de website van de Vlaamse Belastingdienst via “mijn dossier”.

- Burgers klaagden over de aanrekening van nalatigheidsinteressen omdat ze slechts enkele dagen te laat betaalden. Een betaling heeft volgens de wet pas uitwerking op de datum waarop de rekening van de Vlaamse Belastingdienst wordt gecrediteerd. Dit gebeurde hier telkens in het begin van de maand volgend op de uiterste betaaldatum waardoor terecht nalatigheidsinteressen verschuldigd waren voor een volledige maand.

- Een burger klaagde over de aanrekening van nalatigheidsinteressen, terwijl het aanslagbiljet tijdig werd betaald. Men had effectief betaald, maar op het oude, afgesloten rekeningnummer van de Vlaamse

Belastingdienst. De betaling op het oude rekeningnummer werd door de bank automatisch en met een duidelijke mededeling teruggestort aan de opdrachtgever. De belastingplichtige had het bedrag vervolgens op het juiste rekeningnummer moeten betalen.

- Een andere burger klaagde over de aanrekening van nalatigheidsinteressen, terwijl een bezwaarschrift werd ingediend. Het indienen en onderzoek van een bezwaarschrift schort de nalatigheidsinteressen in principe niet (direct) op.

- ✓ Afbetalingsregeling.

Een afbetalingsregeling is een gunstmaatregel die door de Vlaamse Belastingdienst kan worden toegestaan aan personen met financiële problemen. De burger moet zijn moeilijke financiële situatie in principe bewijzen aan de hand van welbepaalde attesten. Als het bewijs niet wordt geleverd, kent de administratie geen afbetalingplan toe. Zoals vermeld in het jaarverslag 2014 van de Vlaamse Ombudsdienst, ziet de Vlaamse Belastingdienst voor kleinere belastingschulden af van deze bewijslast.

De Vlaamse Belastingdienst kan evenwel terugkomen op eerder toegekende afbetalingsplannen als blijkt dat deze niet correct zijn nagekomen.

We ontvingen klachten over de weigering van de Vlaamse Belastingdienst om een afbetalingsplan toe te kennen voor de betaling van de onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2015 omdat een vorig afbetalingsplan niet correct werd opgevolgd.

De belastingplichtige moet zijn maandelijkse betalingen goed opvolgen en stipt betalen, anders wordt de afbetalingsregeling stopgezet en een volgende aanvraag geweigerd. In deze gevallen bleken eerder toegekende afbetalingsplannen effectief niet correct te zijn nageleefd.

Sommigen wensten dat de Klachtendienst Financiën hen een afbetalingsplan zou toestaan. We verwezen deze burgers naar de website van de Vlaamse Belastingdienst waar informatie vermeld staat over het indienen van een afbetalingsaanvraag en over de bewijsstukken die in aanmerking komen voor het toekennen van een afbetalingsplan.

Bepaalde vragen stuurden we zelf door naar de Vlaamse Belastingdienst als uit onderzoek bijvoorbeeld bleek dat het om kleinere belastingsschulden ging waarvoor geen bewijzen moeten worden voorgelegd.

Anderen vroegen een herziening van een toegekend afbetalingsplan, bijvoorbeeld een verlaging van het maandelijks te betalen bedrag of om op een ander tijdstip in de maand te betalen. Dergelijke vragen werden voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst.

Een burger klaagde over het feit dat hij bewijsstukken moest bezorgen, terwijl de Vlaamse Belastingdienst al enkele jaren een afbetalingsplan had toegekend zonder bewijzen. De belastingplichtige moet minstens 1 keer om de 3 jaar bewijzen dat er wel degelijk nog financiële moeilijkheden zijn. Indien men geen geldig bewijs kan voorleggen, zal het afbetalingsplan (voor het vierde jaar) worden geweigerd. In de brief aan de belastingplichtige worden steeds de bewijsstukken vermeld die in aanmerking komen voor het toekennen van een afbetalingsplan. Als men voorsnog een bewijsstuk/attest kan voorleggen, zal de Vlaamse Belastingdienst opnieuw een afbetalingsplan toekennen. De administratie wenst hiermee na te gaan of de belastingplichtige zich nog steeds in een moeilijke financiële situatie bevindt, gezien de vorige bewijsstukken al van enkele jaren tevoren dateerden en de financiële toestand van de belastingplichtige kan evolueren (verbeteren).

Sommigen wensten uitstel van betaling, maar dit is wettelijk gezien niet mogelijk. We wezen op de mogelijkheid om een afbetalingsplan aan te vragen.

✓ Het niet-toekennen van de automatische vermindering voor kinderen die in aanmerking komen voor kinderbijslag.

De vermindering wordt toegekend voor de woning die op 1 januari van het aanslagjaar wordt betrokken door een gezin met ten minste twee kinderen die daar volgens het bevolkingsregister hun woonplaats hebben en die in aanmerking komen voor kinderbijslag.

De vermindering voor kinderen die in aanmerking komen voor kinderbijslag is een automatische vermindering, dit wil zeggen dat deze automatisch wordt toegekend op het aanslagbiljet als aan de voorwaarden is voldaan. De Vlaamse Belastingdienst haalt zijn gegevens hiervoor uit externe bronnen.

Sommigen kregen de vermindering niet automatisch op het aanslagbiljet omdat één of meerdere kinderen

door de externe bronnen niet werden aangeleverd als kinderbijslaggerechtigd.

De burger bleek voorts niet altijd op de hoogte te zijn van de voorwaarden die aan deze vermindering gekoppeld zijn. Zo werd de vermindering soms gevraagd voor een woning waar het gezin op 1 januari van het aanslagjaar niet woonachtig was.

Eén burger vroeg de vermindering voor kinderen, maar deze was effectief reeds automatisch toegekend op het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing.

- ✓ De onregelmatige termijn van het versturen van de aanslagbiljetten.

Niettegenstaande de Vlaamse Belastingdienst wettelijk gezien 5 jaar de tijd heeft om een aanslagbiljet van de onroerende voorheffing te vestigen, worden de aanslagbiljetten door de administratie normaal gezien jaarlijks (binnen het aanslagjaar) verstuurd tijdens de maanden mei tot oktober van het lopende aanslagjaar. De aanslagbiljetten worden meestal rond hetzelfde tijdstip verstuurd, al kan de exacte datum variëren.

Door een latere aanlevering van de gegevens door het Kadaster is de verzending in 2015 iets later op gang gekomen ten opzichte van 2014. De traditionele klachten over de ontvangst van het aanslagbiljet op een vroeger tijdstip dan het jaar daarvoor bleven dan ook uit.

Wel klaagden enkelen over het uitblijven van hun aanslagbiljet. Het aanslagbiljet voor 2015 werd weliswaar iets later verstuurd ten opzichte van 2014, maar steeds binnen de reguliere verzendperiode.

Andere klachten over het uitblijven van een aanslagbiljet waren ongegrond omdat de termijn van maximaal anderhalf jaar tussen twee opeenvolgende aanslagbiljetten (norm) op datum van de klacht nog niet was overschreden.

Verschillende burgers klaagden over de ontvangst van meerdere aanslagbiljetten op korte tijd. In deze gevallen was het verzendritme in het verleden verstoord geraakt waardoor een inhaalbeweging moest worden uitgevoerd om de aanslagbiljetten binnen de normale verzendperiode te kunnen versturen. Hierbij werd de verzending van de achterstallige aanslagbiljetten zo veel als mogelijk gespreid, met telkens een periode van minstens zes maanden tussen de opeenvolgende aanslagbiljetten (norm).

- ✓ Adressierungsproblemen.

Burgers klaagden dat het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing naar een foutief adres werd verstuurd.

- In de meeste gevallen was het verzendadres wel degelijk het officiële domicilieadres van de belastingplichtige of het adres van de maatschappelijke zetel van de rechtspersoon.

Een burger klaagde dat het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing naar zijn oude adres in België werd gestuurd, terwijl hij nu in het buitenland woont. In dit geval was de adreswijziging gemeld aan de voormalige gemeente in België en stond het buitenlands adres in het rijksregister gekend als 'toekomstig buitenlands adres'. Het adres was echter nog niet officieel bevestigd. Om het buitenlandse adres te officialiseren, dient het consulaat in het buitenland het nieuwe adres te bekrachtigen. Nadien volgt de aanpassing van het adres in het rijksregister en de automatische aanpassing van de bestanden bij de Vlaamse Belastingdienst.

Anderen waren niet tevreden met de huidige adressering en vroegen om de aanslagbiljetten naar een ander adres dan het officiële domicilieadres te versturen. Dit werd doorgegeven aan de Vlaamse Belastingdienst voor het instellen van een afwijkend verzendadres.

- Het verzendadres betrof soms een afwijkend verzendadres dat in het verleden werd ingesteld op vraag van de belastingplichtige, de voorlopige bewindvoerder of naar aanleiding van een controle. Gelet op de klacht werd het afwijkend verzendadres aangepast of verwijderd.

- We ontvingen ook een klacht over de adressering van het aanslagbiljet aan de vereffenaar in plaats van aan de belastingplichtige. Het aanslagbiljet werd echter rechtsgeldig verzonden want wettelijk gezien mogen betekenissen worden gedaan aan de belastingplichtige óf aan de vereffenaar.

- ✓ Het niet-toekennen van de automatische vermindering wegens handicap.

De vermindering wordt toegekend voor de woning waarin een gehandicapte persoon op 1 januari van het

[illegible]

aanslagjaar zijn officiële woonplaats heeft volgens het bevolkingsregister.

De vermindering voor een gehandicapte persoon is net zoals de vermindering voor kinderbijzlaggerechtigde kinderen een automatische vermindering. De Vlaamse Belastingdienst haalt zijn gegevens hiervoor eveneens uit externe bronnen.

Sommigen kregen geen automatische vermindering op hun aanslagbiljet omdat ze niet door een externe bron werden aangeleverd als gehandicapte persoon.

Anderen konden niet bewijzen dat hun handicap vóór de leeftijd van 65 jaar werd vastgesteld. Een vermindering voor de handicap is enkel mogelijk als men over een attest beschikt dat de handicap een gevolg is van feiten die zijn overkomen en vastgesteld vóór de leeftijd van 65 jaar.

Een burger klaagde over de niet-toekenning van de vermindering voor handicap, terwijl hij in Nederland 100% arbeidsongeschikt werd verklaard. Buitenlandse attesten worden niet aanvaard omdat deze worden opgesteld op basis van buitenlandse criteria die niet altijd overeenstemmen met de criteria van de Belgische overheidsinstanties. Verzoeker kon zich wel wenden tot de FOD Sociale Zekerheid om een erkenning van zijn handicap aan te vragen.

Een burger klaagde over het feit dat de vermindering voor handicap jaarlijks pas werd toegekend na bezwaar. De vermindering kon niet automatisch worden verleend omdat de belastingplichtige volgens het rijksregister een postadres had in Kinshasa waardoor niet werd voldaan aan de voorwaarde van bewoning op het adres op 1 januari van het aanslagjaar. Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst contact opgenomen met het rijksregister, die het postadres heeft gesupprimeerd. Hierdoor zal de vermindering in de toekomst in principe automatisch kunnen worden toegekend.

Eén burger vroeg de vermindering voor zijn handicap, maar deze was effectief reeds automatisch toegekend op het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing.

- ✓ Opsplitsing.

Burgers klaagden dat zij de onroerende voorheffing alleen moesten betalen, terwijl meerdere personen mede-eigenaar zijn. De aanslagbiljetten voor een onroerend goed in mede-eigendom worden in principe opgesteld en verstuurd naar slechts één persoon, nl. naar diegene die het eerst vermeld staat in de bestanden van het Kadaster.

Op vraag kan de onroerende voorheffing van een onroerend goed in mede-eigendom opgesplitst worden tussen de verschillende eigenaars, zodat elke eigenaar zijn deel kan betalen. De opsplitsing wordt niet automatisch toegekend, maar moet éénmalig schriftelijk worden aangevraagd bij de Vlaamse Belastingdienst.

Sommige burgers kregen een aanslagbiljet toegestuurd voor het volledige bedrag aan onroerende voorheffing en waren ontevreden omdat ze meenden dat ook de andere mede-eigenaars onroerende voorheffing hadden moeten betalen. In deze gevallen werd door de Vlaamse Belastingdienst effectief slechts één aanslagbiljet verstuurd. De betalingsdocumenten die de andere mede-eigenaars hadden gekregen, waren dus niet afkomstig van de dienst onroerende voorheffing van de Vlaamse Belastingdienst.

Een burger klaagde dat het aanslagbiljet werd opgesplitst en vroeg om de opsplitsing ongedaan te maken. In het verleden werd de onroerende voorheffing hier opgesplitst tussen de mede-eigenaars omdat de aanslag niet werd betaald. Vooraleer het dossier werd overgemaakt aan de gerechtsdeurwaarder voor de gedwongen invordering, werd door de Vlaamse Belastingdienst bekeken of een opsplitsing mogelijk was opdat iedere mede-eigenaar zijn aandeel in de onroerende voorheffing kon betalen. De opsplitsing gebeurde vervolgens automatisch voor volgende aanslagiaren.

In dergelijke gevallen wordt de opsplitsing eenmalig ongedaan gemaakt waardoor toekomstige aanslagbiljetten opnieuw aan slechts één persoon worden toegestuurd voor het volledige bedrag aan onroerende voorheffing. Mochten deze echter weeral niet tijdig worden betaald, zullen ze andermaal en dan definitief worden opgesplitst.

Een andere burger klaagde over de weigering van de gevraagde opsplitsing. Het onroerend goed behoorde tot het gemeenschappelijk huwelijksvermogen (feitelijke scheiding) waardoor het aanslagbiljet aan één persoon werd toegestuurd. Een opsplitsing van het aanslagbiljet is in dergelijk geval niet mogelijk omdat de huwelijksgemeenschap de belastingplichtige is; beide echtgenoten moeten onderling de nodige regelingen

treffen om aan de betaling van de onroerende voorheffing te voldoen.

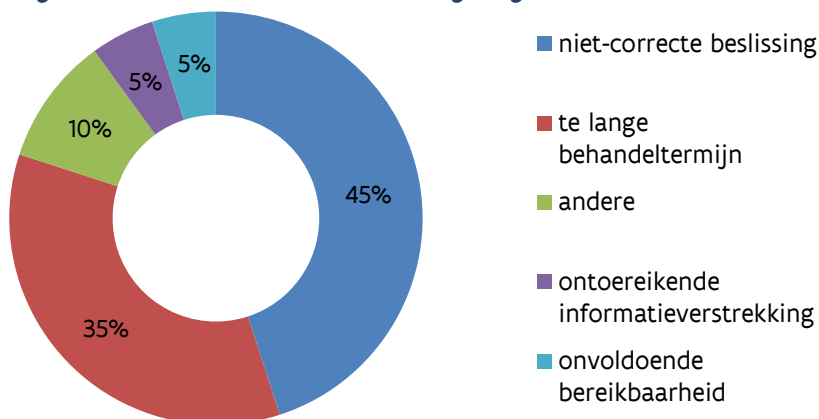
- ✓ Lange behandeltermijn.

Een burger klaagde over de behandeltermijn van zijn vraag naar een Franstalig aanslagbiljet, maar de vertaling werd verstuurd binnen de maand na ontvangst van de aanvraag, dus binnen een redelijke termijn.

Wat de behandeltermijn van bezwaren betreft: de klachtendienst hanteert een termijn van 6 maanden als norm voor de toetsing van de redelijke behandeltermijn voor de behandeling van een bezwaarschrift. Deze termijn wordt in de fiscale procedure immers als een maximum aanzien. Na het verstrijken van deze termijn kan de belastingplichtige zich tot de rechtbank wenden om de betwiste aanslag aan te vechten, ook al heeft hij nog geen beslissing over zijn bezwaarschrift ontvangen. Het verdient uiteraard aanbeveling om de behandeltermijn zo kort mogelijk te houden zonder de kwaliteit van de beslissing uit het oog te verliezen.

Uit onderzoek van deze klachten bleek dat de burger de beslissing over het bezwaarschrift wel degelijk binnen de 6 maanden na het indienen ervan had ontvangen of dat deze periode op datum van de klacht nog niet was verstreken.

(Deels) gegronde klachten (20):



- ✓ **ombudsnorm niet-correcte beslissing:** 9 klachten (7 in 2014).

- 5 klachten over het niet-toekennen van verminderingen, die normaal gezien automatisch worden verleend op het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing. In al deze gevallen verleende de Vlaamse Belastingdienst nadien een ontheffing, kende de verminderingen vooralsnog toe en zorgde voor een aanpassing van de gegevens in functie van toekomstige aanslagbiljetten.

* Op verzoekers aanslagbiljet voor aanslagjaar 2014 werd geen vermindering verleend voor zijn 2 kinderen, terwijl het gezin de woning bewoont sinds januari 2013.

* Op verzoekers aanslagbiljet voor aanslagjaar 2013 werd geen vermindering verleend voor zijn 3 kinderen, terwijl het gezin de woning bewoont sinds juni 2012.

* Verzoekster ontving als huurder geen vermindering voor haar handicap voor de aanslagjaren 2013 en 2014, terwijl zij in het verleden was geregistreerd als huurder en de vermindering had gekregen voor de aanslagjaren 2011 en 2012. Verzoekster was echter verhuisd in 2012 en kreeg op haar nieuwe adres dus niet langer de vermindering op het aanslagbiljet van de eigenaar-verhuurder.

* In 2 gevallen betrof het de ontvangst van een aanslagbiljet voor aanslagjaar 2014 waarop -in tegenstelling tot voorgaande jaren- de vermindering voor handicap niet werd verleend. Door een interne aanpassing van de gegevens had de Vlaamse Belastingdienst voor deze belastingplichtigen geen vermindering meer toegekend, niettegenstaande deze personen ouder waren dan 65 jaar en steeds werden aangeleverd als

gehandicapte persoon. De aanslagbiljetten werden bijgevolg ingekohierd zonder vermindering. Dit werd opgemerkt vóór de verzending van de aanslagbiljetten en de bestanden werden opnieuw aangepast. De aanslagbiljetten dienden vervolgens manueel te worden rechtgezet, wat voor deze belastingplichtigen echter niet gebeurde en waardoor deze aanslagbiljetten ten onrechte toch werden verzonden zonder vermindering.

- 2 klachten in verband met een foutieve inkohiering:

* Verzoeker vroeg de opsplitsing van het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2013. Bij het onderzoek van de aanvraag bleek dat het aanslagbiljet foutief was ingekohierd. Het aanslagbiljet werd volledig ontheven, opnieuw ingekohierd op de juiste belastingplichtigen en direct opgesplitst.

Verzoeker vroeg ook de opsplitsing van het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2014. Ook deze aanslag was foutief ingekohierd, wat ditmaal echter niet werd opgemerkt waardoor verzoeker geen nieuw aanslagbiljet mocht ontvangen en hij -na opsplitsing- ruim 500 euro aan nalatigheidinteressen moest betalen.

Naar aanleiding van de klacht werd ook het aanslagbiljet voor 2014 volledig ontheven, opnieuw ingekohierd op de juiste belastingplichtigen en direct opgesplitst, zonder nalatigheidsinteressen.

* Verzoekster is samen met haar zus mede-eigenaar van het onroerend goed na het overlijden van haar vader in december 2013. Het aanslagbiljet voor 2014 werd in juni 2014 voor het volledige bedrag aan haar zus toegestuurd. Verzoekster vroeg de opsplitsing van de aanslag in juli 2015, maar dat werd geweigerd omdat de aanslag al volledig was betaald. Ze vroeg toen ook de proportionele vermindering, wat werd geweigerd wegens laattijdige aanvraag. Verzoekster had echter zelf geen (opgesplitst) aanslagbiljet ontvangen en bovendien was de initiële aanslag foutief ingekohierd op de overleden vader.

Naar aanleiding van de klacht werd voornamelijk een onderzoek gevoerd naar een proportionele vermindering van de onroerende voorheffing en werd het aanslagbiljet volledig ontheven.

- 2 klachten wegens een niet-correcte invordering:

* De onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2011 werd via een aanmaning en de betekening van het dwangbevel gedwongen ingevorderd op naam van de echtgenote, terwijl het pand toebehoorde aan haar echtgenoot. Wettelijk gezien kan de onroerende voorheffing die werd ingekohierd op naam van de ene echtgenoot worden ingevorderd op naam van de andere echtgenoot op voorwaarde dat aan de andere echtgenoot een exemplaar van het aanslagbiljet is toegezonden. Dit was hier niet gebeurd: de aanslag werd eerst ingevorderd (aanslagbiljet, herinnering, aangetekende herinnering) op naam van de man; de gerechtsdeurwaarder vorderde vervolgens in op naam van de vrouw zonder dat haar een exemplaar van het aanslagbiljet werd bezorgd.

Naar aanleiding van de klacht besliste de Vlaamse Belastingdienst om de invordering via de gerechtsdeurwaarder tijdelijk op te schorten en om verzoekster een nieuw aanslagbiljet toe te sturen. De kosten van de gerechtsdeurwaarder en de nalatigheidsinteressen werden kwijtgescholden.

* De onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2014 werd in eerste instantie gedwongen ingevorderd op een adres in Wevelgem, terwijl verzoeker sinds 2012 in China woont. Verzoeker reageerde bij de Vlaamse Belastingdienst waarna de kosten werden kwijtgescholden en een nieuw aanslagbiljet met nieuwe betaaltermijn werd verstuurd naar het adres in China. Dit aanslagbiljet werd tijdig betaald. Toch ontving verzoeker nadien nog een herinnering en een laatste herinnering voor een bedrag van 21,60 euro. Dit betrof de aanmaningskost van de gerechtsdeurwaarder (op het oude aanslagbiljet) die nog verder werd ingevorderd, terwijl de kosten eerder waren kwijtgescholden. Naar aanleiding van de klacht werd ook deze kost afgeboekt op de vordering.

- ✓ ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 7 klachten (6 in 2014).

De 7 (deels) gegronde klachten handelden over:

- Het uitblijven van de beslissing over een bezwaarschrift: 4 klachten (3 in 2014).

De norm wordt toegekend als de beslissing meer dan 6 maanden op zich laat wachten. Deze termijn wordt in de fiscale procedure immers als een maximum aanzien. Na het verstrijken van deze termijn kan de belastingplichtige zich tot de rechtbank wenden om de betwiste aanslag aan te vechten, ook al heeft hij nog geen beslissing over zijn bezwaarschrift ontvangen.

De Vlaamse Belastingdienst streeft zoveel mogelijk naar een kwalitatieve behandeling van bezwaarschriften binnen een redelijke termijn. Net zoals de voorbije jaren registreerden we ook in 2015 een beperkt aantal terechte klachten (4) over de behandeltermijn van een bezwaar.

* Verzoekers bezwaar proportionele vermindering van 7/8/2014 werd pas ingewilligd op 13/8/2015. In dit dossier vroeg de administratie in oktober 2014 bewijzen op aan de belastingplichtige, die de stukken bijna onmiddellijk heeft bezorgd.

* Verzoekers bezwaar proportionele vermindering van 4/7/2014 werd pas ingewilligd op 21/10/2015. De nodige bewijsstukken werden opgevraagd in juli 2014 en door de belastingplichtige bezorgd in januari 2015.

* Verzoeker diende op 13/11/2014 bezwaar in omdat hij geen eigenaar zou zijn van het onroerend goed, vermeld op het aanslagbiljet voor 2014. Er werd advies gevraagd aan het Kadaster en het bezwaar werd afgewezen op 23/10/2015.

* Verzoeker diende op 24/11/2014 bezwaar in omdat de vermindering voor bescheiden woning niet werd toegekend op het aanslagbiljet voor 2014. Er werden 2 dossiers geregistreerd, nl. een bezwaar bescheiden woning en een bezwaar eigendomsbetwisting. Verzoeker betwistte immers het feit dat hij eigenaar zou zijn van een ander pand, waardoor het kadastraal inkomen van zijn gezamenlijke, in het Vlaamse Gewest gelegen onroerende goederen meer bedroeg dan 745 euro. In dit laatste bezwaar werd reeds advies aan het Kadaster gevraagd in december 2014, maar voorlopig, zelfs na het versturen van een herinnering, niet verkregen. De beslissing blijft hierdoor uit.

- Het onregelmatig verzendritme van aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing: 3 klachten (3 in 2014).

Het aantal klachten over het onregelmatig verzendritme van aanslagbiljetten kende een absolute piek in 2010 (127 klachten), waarna een daling werd ingezet (2011: 28 klachten, 2012: 17 klachten, 2013: 1 klacht en 2014: 3 klachten). Net zoals in 2014 registreerden we ook in 2015 een beperkt aantal terechte klachten (3) over het verzendritme van de aanslagbiljetten.

De ombudsnorm wordt enerzijds toegekend als de termijn tussen twee opeenvolgende aanslagbiljetten minstens anderhalf jaar bedraagt en anderzijds als de burger binnen een periode van zes maanden meer dan één aanslagbiljet van de onroerende voorheffing ontvangt, voor hetzelfde onroerend goed maar voor een verschillend aanslagjaar;

→ het **uitblijven van het aanslagbiljet** van de onroerende voorheffing, terwijl het vorige aanslagbiljet al dateerde van meer dan anderhalf jaar geleden; 3 klachten (2 in 2014).

De burgers klaagden telkens over het uitblijven van het aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2014, terwijl dat voor 2013 al dateerde van juli 2013.

Deze aanslagbiljetten voor 2014 werden gecontroleerd op de al dan niet toekenning van de vermindering voor handicap omdat -in tegenstelling tot voorgaande aanslagjaren- het recht op de vermindering was weggefallen.

De verzending van de aanslagbiljetten voor 2014 dateerde respectievelijk van mei, juni en november 2015.

→ de **ontvangst van meerdere aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing op korte tijd**: 0 klachten (1 klacht in 2014).

De Vlaamse Belastingdienst werkte enkele jaren geleden een programmatie uit waarbij in principe minimaal een periode van zes maanden verloopt tussen de verzending van twee opeenvolgende aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing.

We stelden vast dat de periode tussen de verzending van twee opeenvolgende aanslagbiljetten steeds groter was dan de minimale periode van zes maanden (norm).

- ✓ ombudsnorm **andere**: 2 klachten (2 in 2014).

Beide klachten hadden betrekking op een foutief adres:

* Verzoeker ontving een verjaringstuitend dwangbevel voor de onroerende voorheffing voor 2009, terwijl hij voor deze vordering nooit eerder een betalingsdocument heeft ontvangen. Het was onduidelijk naar welk adres de aanslag in 2010 werd verzonden. De herinnering en de aangetekende herinnering werden alleszins foutief naar een adres in Groot-Brittannië verstuurd, hoewel verzoeker reeds sinds 2008 officieel

woonachtig is in Oostende. De adresseringsproblematiek werd helaas niet opgemerkt in het verjaringsdossier.

Naar aanleiding van de klacht werden de kosten kwijtgescholden en een nieuw aanslagbiljet verstuurd.

* De gerechtsdeurwaarder betekende een dwangbevel voor de invordering van de onroerende voorheffing voor 2007, terwijl het aanslagbiljet niet rechtsgeldig verstuurd bleek te zijn omdat het in 2009 werd gericht aan een adres waar verzoeker sinds april 2008 niet meer woonachtig was. Verzoeker was voorts geen eigenaar meer van het onroerend goed sinds november 2006.

Naar aanleiding van de klacht werd ambtshalve ontheffing verleend.

✓ **ombudsnorm ontoereikende informatieverstrekking:** 1 klacht (7 in 2014).

- 1 klacht over het **ontbreken van informatie na aanwending van een betaling:**

* Verzoeker betaalde teveel onroerende voorheffing en kreeg in augustus 2015 slechts een deel teruggestort. Het resterend bedrag werd aangewend op een openstaande, maar niet-vervallen schuld aan onroerende voorheffing. Verzoeker werd niet geïnformeerd over deze aanwending, noch per aparte brief, noch in de mededeling bij de teruggave.

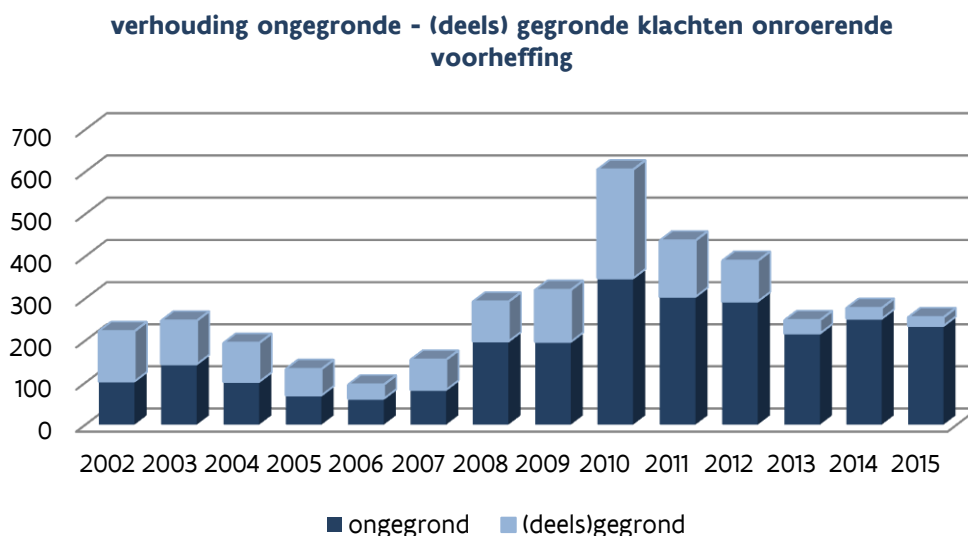
✓ **ombudsnorm onvoldoende bereikbaarheid:** 1 klacht (3 in 2014).

- 1 klacht over de **telefonische bereikbaarheid via 1700:**

* Verzoekster trachtte op 29/10/2015 1700 te bereiken, maar ze kreeg niemand aan de lijn en de verbinding werd verbroken. 1700 bevestigde dat de telefonische bereikbaarheid die dag voortdurend onder druk stond met lange wachttijden (tot 10 minuten) tot gevolg.

✓ De **ombudsnorm onheuse bejegening** werd in 2015 niet toegekend (evenmin in 2014).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2015:



De verhouding ingediende klachten/verstuurd aanslagbiljetten bedraagt 0,0094%.

Net zoals voor de verkeersbelastingen heeft de procentuele daling van het aantal (deels) gegronde klachten zich ook voor de onroerende voorheffing in 2015 verder doorgezet: voor 7,84% van de ontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld, ten opzichte van 9,03% in 2014.

6.3 Erfbelasting

- Vanaf 1 januari 2015 werd de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor de inning van de erfbelasting (successierecht en recht van overgang bij overlijden).

De Vlaamse Belastingdienst heeft de inning van de erfbelasting zoveel mogelijk afgestemd op de inning van de andere gewestbelastingen. Er werd daarom geopteerd voor de inkohiering en de daaraan gekoppelde bezwaarprocedure.

In 2015 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 194.486 individuele aanslagbiljetten erfbelasting.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2015 2.525 bezwaarschriften en handelde 222 bezwaren af.

- De klachtendienst ontving in 2015 120 klachten over erfbelasting (3 klachten in 2014).

Op het einde van het werkjaar 2015 stonden nog 15 klachten open.

Dit betekent dat in 2015 105 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

3 klachten onontvankelijk + 102 ontvankelijk → 70 ongegrond + 7 deels gegrond + 25 gegrond.

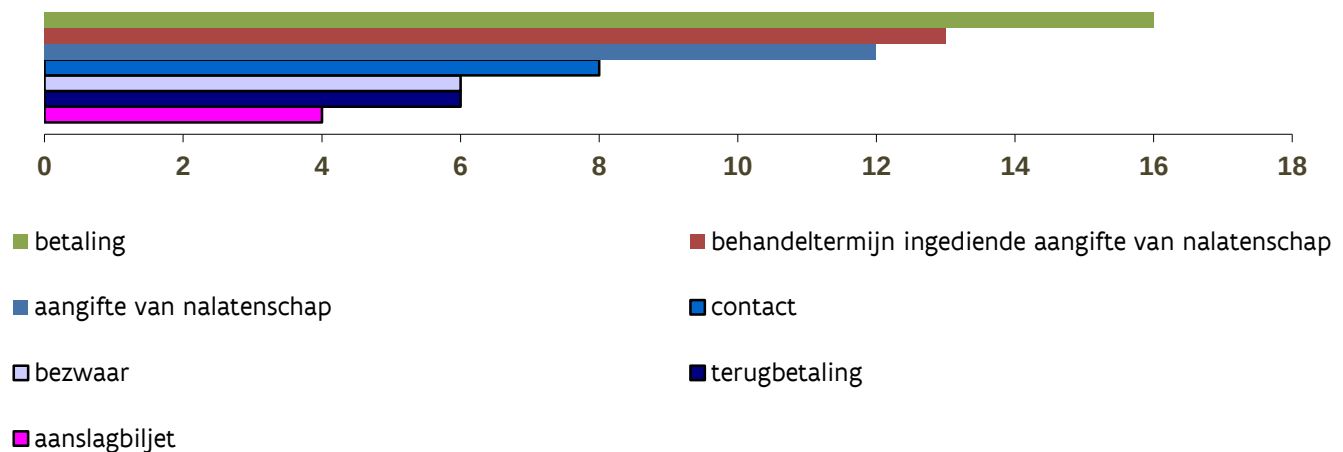


De klachtendienst verklaarde 3 klachten over de erfbelasting onontvankelijk omdat ze geen betrekking hadden op de Vlaamse overheid (2) en omdat de verzoeker klaagde over het beleid en de regelgeving (1). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (70):

Deze klachten handelden over verschillende onderwerpen, waarvan de meest voorkomende (tenminste 4 klachten over het thema ontvangen) hieronder worden besproken:

kwalificatie ongegronde klachten erfbelasting



✓ Betaling.

- klachten over de ontvangst van een aanslagbiljet erfbelasting waarbij geen rekening werd gehouden met eerdere (vooraf)betalingen:

Deze (vooraf)betalingen werden in januari 2015 nog betaald aan de FOD Financiën en dienden te worden doorgestort naar de Vlaamse Belastingdienst. Bij de opmaak van de aanslagbiljetten waren deze betalingen echter nog niet geregistreerd bij Vlabel waardoor er dus nog geen rekening mee kon worden gehouden. Nadien werden de betalingen ontvangen en geboekt op de vorderingen.

- klachten over de ontvangst van een aanslagbiljet erfbelasting voor een oude openstaande schuld bij de FOD Financiën;

De openstaande dossiers erfbelasting werden door de FOD Financiën overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst.

Dit betrof dossiers waarvoor de FOD Financiën in het verleden een overzicht van de verschuldigde sommen erfbelasting had toegestuurd aan de behandelende notarissen, maar waarvoor geen volledige betaling werd ontvangen. Vandaar dat de Vlaamse Belastingdienst de openstaande schulden erfbelasting heeft ingekohierd en aanslagbiljetten heeft verstuurd aan de erfopvolgers.

In enkele gevallen had de notaris de betaling indertijd effectief niet uitgevoerd maar betaalde hij nu wel na reactie van de erfopvolgers.

In een ander geval verwees men naar een betaling van begin 2014. Dit betrof echter de betaling van de berekende belasting op basis van de oorspronkelijke aangifte van nalatenschap, terwijl het aanslagbiljet betrekking had op de bijvoeglijke aangifte die nadien werd ingediend. De berekening van de bijvoeglijke aangifte werd in mei 2014 overgemaakt aan de behandelende notaris, maar ook hier werd geen betaling geregistreerd.

Het betrof ook een dossier waarbij de FOD Financiën had opgemerkt dat bij de berekening van de belasting een bedrag ten onrechte niet werd belast. Ook dit dossier werd overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst voor de inkohiering en invordering van de nog verschuldigde erfbelasting op het geërfde bedrag.

- klachten over het uitblijven van de bevestiging van betaling:

De bevestiging gebeurde telkens binnen de maand na ontvangst van de aanvraag.

- klachten over afbetaling/uitstel van betaling:

Een verzoeker klaagde over het uitblijven van een antwoord op het gevraagde uitstel van betaling, maar dit antwoord werd verstuurd binnen de maand na ontvangst van de vraag: uitstel is niet mogelijk, maar de burger kon desgewenst wel een afbetalingsplan krijgen.

Een andere verzoeker wenste de aanpassing van het toegekende afbetalingsplan, meer bepaald een lager maandelijks af te betalen bedrag. De Vlaamse Belastingdienst had de looptijd van het afbetalingsplan echter al uitzonderlijk opgetrokken tot 2 jaar. Kleinere aflossingen zouden resulteren in een zeer lange looptijd en in een zeer hoog bedrag aan nalatigheidsinteressen.

- ✓ Behandeltermijn ingediende aangifte van nalatenschap.

Ook voor de erfbelasting hanteren we een norm van maximaal 6 maanden voor de behandeling van aangiftes van nalatenschap.

Er waren klachten over de behandeltermijn van aangiftes van nalatenschap die in november of december 2014 werden ingediend bij de FOD Financiën. Deze aangiftes werden door de FOD Financiën overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst waarna de aanslagbiljetten erfbelasting vrij snel werden verstuurd, bijvoorbeeld reeds in februari 2015.

Daarnaast ontvingen we klachten over de behandeltermijn van aangiftes van nalatenschap die bij de Vlaamse Belastingdienst werden ingediend. Ook in deze gevallen werden de aanslagbiljetten verstuurd binnen de 6 maanden na ontvangst van de aangifte, soms zelfs binnen de 2 maanden.

- ✓ Aangifte van nalatenschap.

- klachten over de ontvangst van een brief betreffende het indienen van een aangifte van nalatenschap, nl. dat er nog geen aangifte werd ingediend en dat de termijn om aangifte in te dienen reeds was verstreken. Er werd verzocht om -als erfopvolger- alsnog aangifte in te dienen opdat de verschuldigde erfbelasting kon worden berekend en er werd gewezen op de aanrekening van een belastingverhoging wegens het laattijdig indienen van de aangifte.

De burgers reageerden meestal dat men geen aangifte kon indienen omdat er bijvoorbeeld ruzie was tussen de erfgenamen of dat men zelf geen gegevens heeft over de overledene of dat men niet weet hoe de aangifte in te dienen.

We hebben hen erop gewezen dat de aangifteverplichting persoonlijk op elk van de erfgenamen rust en aangeraden om de aangifte vooralsnog zo snel mogelijk in te dienen. Op die manier bleef de belastingverhoging beperkt (doorgaans 5%) en kon de ambtshalve aanslag met een belastingverhoging van 20% van de verschuldigde erfbelasting worden vermeden.

Er was ook een klacht van een burger die, in tegenstelling tot zijn broers en zussen, geen aanslagbiljet erfbelasting had ontvangen, maar wel zo'n brief. Hij had echter als enige van de erfopvolgers de aangifte niet ondertekend. Aangezien alle erfgenamen met indieningsverplichting gehouden zijn de aangifte te ondertekenen, moest verzoeker nog een aparte aangifte indienen zodat ook de door hem verschuldigde erfbelasting kon worden berekend.

- klachten over het formulier 'aangifte van een nalatenschap':

Dat bepaalde gegevens niet konden worden ingevuld omdat er niet genoeg ruimte zou voorzien zijn, of dat het formulier niet beschikbaar is in een oudere Office-versie. Deze klachten waren ongegrond (wel genoeg ruimte; er is ook een pdf-versie van het formulier ter beschikking).

✓ Contact.

- Burgers klaagden dat de Vlaamse Belastingdienst niet bereikbaar is via elektronische weg (e-mail). De Vlaamse Belastingdienst is in het verleden overgestapt naar een contactformulier om vragen van burgers op een meer gestructureerde wijze te ontvangen. De burgers werden erop gewezen dat de Vlaamse Belastingdienst elektronisch te bereiken is via het contactformulier op de website of telefonisch via het gratis nummer 1700.

- Anderen klaagden over de manier waarop ze telefonisch te woord werden gestaan. Uit onderzoek bleek dat de burger via 1700 werd doorgeschakeld naar een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst. Over zo'n klachten kunnen we echter niet oordelen omdat de gesprekken met de Vlaamse Belastingdienst niet worden geregistreerd.

Er was ook een klacht over een moeilijk contact aan het loket van een van de lokale kantoren van de Vlaamse Belastingdienst. Ook in dit verband kunnen we niet nagaan wat er juist gezegd is geweest. Desgewenst kon een nieuwe afspraak met een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst worden

geregeld.

- We ontvingen eveneens klachten over het uitblijven van een reactie op een vraag om passiefstukken terug te sturen of om opgenomen te worden op de lijst van erkende landmeters-experten. De vragen werden telkens snel beantwoord, binnen de maand na ontvangst van de aanvraag.

✓ Terugbetaling.

- klachten over het uitblijven van een teruggave van betaalde erfbelasting:

De betalingen gebeurden aan de FOD Financiën en de dossiers over de teruggave dienden door de FOD Financiën te worden overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst. De klachten werden bekeken in functie van de werking van de Vlaamse Belastingdienst, meer bepaald of de teruggaven snel werden verwerkt na ontvangst van de dossiers.

* In het ene geval gebeurde de toezegging van de teruggave door de FOD Financiën in december 2014. Dit dossier werd in januari 2015 overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst en het bedrag werd begin april 2015 terugbetaald, dus binnen een redelijke termijn van drie maanden na ontvangst van het dossier bij Vlabe.

* In een ander geval gebeurde de toezegging van de teruggave door de FOD Financiën reeds in december 2013. Het dossier werd in eerste instantie niet overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst. Na contactname met de FOD Financiën werd het dossier bezorgd in juni 2015 en het bedrag werd een maand later terugbetaald, dus zeer snel na ontvangst van het dossier.

* In een derde geval gebeurde de toezegging van de teruggave door de FOD Financiën in oktober 2014. Dit dossier werd eveneens niet overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst. De FOD Financiën betaalde het bedrag zelf terug in maart 2015.

* In een vierde geval had verzoeker na vonnis recht op een teruggave erfbelasting. Het dossier werd door de FOD Financiën overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst en de teruggave dateerde van februari 2015.

- een klacht over het uitblijven van een teruggave personenbelasting:

Verzoekster vroeg de teruggave personenbelasting na ontvangst van een brief van de FOD Financiën in januari 2015 over de aanwending van een teruggave personenbelasting op een openstaande schuld aan erfbelasting, terwijl deze reeds werd betaald. Er werd geen dossier overgedragen aan de Vlaamse Belastingdienst. Na contactname met de FOD Financiën bleek dat de brief over de aanwending en de betaling van de erfbelasting elkaar hadden gekruist en dat de FOD Financiën verzoekster zelf zou contacteren over de teruggave van de aangewende personenbelasting.

- klachten over een dubbel betaalde erfbelasting. Het teveel werd teruggestort binnen de maand na ontvangst van de betaling.

- ✓ **Bezwaar.**

- klachten over het uitblijven van een beslissing op een vermeend ingediend bezwaarschrift tegen de door de FOD Financiën berekende rechten:

Deze dossiers erfbelasting / bezwaren waren echter niet overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst waardoor het wellicht dossiers betrof die door de FOD Financiën als volledig afgehandeld werden beschouwd. Bewijzen van het effectief eerder indienen van een bezwaar werden niet voorgelegd. We hebben de burgers erop gewezen dat, indien er nieuwe elementen zouden zijn, een gemotiveerd bezwaarschrift kon worden ingediend bij Vlabe.

- klachten over het uitblijven van een beslissing op een ingediend bezwaarschrift bij de Vlaamse Belastingdienst:

Ook voor de erfbelasting hanteren we een norm van maximaal 6 maanden voor de behandeling van bezwaren. Het betrof relatief recente bezwaren waarvoor deze termijn van 6 maanden in 2015 nog niet was overschreden.

- een klacht over het uitblijven van een ontvangstmelding op een ingediend bezwaarschrift, maar de ontvangstmelding dateerde van 3 weken na ontvangst van het bezwaar wat toch niet als onredelijk lang kan worden beschouwd.

✓ Aanslagbiljet.

* Verzoekster klaagde over het feit dat ze het aanslagbiljet pas in augustus 2015 heeft ontvangen via de notaris, terwijl het al werd verstuurd in juni 2015. Het aanslagbiljet werd echter correct geadresseerd aan de notaris vermits verzoekster in de aangifte daar keuze van woonplaats had gedaan.

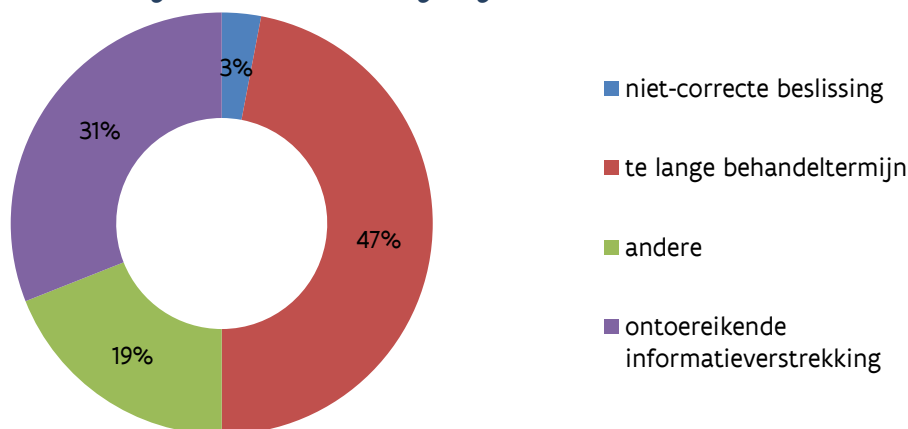
* Verzoekster klaagde over het feit dat op het aanslagbiljet een belastingverhoging werd aangerekend wegens laattijdige indiening van de aangifte, terwijl ze de nodige documenten tijdig had binnengebracht bij de notaris. De aangifte werd echter effectief laattijdig ontvangen; verzoekster had de aangifte ondertekend en gedagtekend op een datum die buiten de indieningstermijn viel.

* Verzoeker ontving een aanslagbiljet erfbelasting en klaagde dat hij reeds belasting moet betalen terwijl de erfenis nog niet werd vrijgegeven. De betaaltermijn bedraagt echter effectief 2 maanden te rekenen vanaf de verzending van het aanslagbiljet. De blokkering van de erfenis gebeurde niet in opdracht van de Vlaamse Belastingdienst; blijkbaar had dit te maken met een openstaande schuld aan personenbelasting bij de FOD Financiën.

* Een notaris ontving een aanslagbiljet erfbelasting met vermelding van een foutieve benaming van het notariskantoor. Deze benaming was echter gelinkt aan het KBO-nummer, zoals opgegeven in de aangifte van nalatenschap.

(Deels) gegronde klachten (32):

verdeling klachten erfbelasting volgens ombudsnormen

✓ ombudsnorm te lange behandeltermijn: 15 klachten

Ook voor de erfbelasting hanteren we een norm van maximaal 6 maanden voor de behandeling van aangiftes van nalatenschap:

- 6 klachten over het uitblijven van een aanslagbiljet na indienen van een bijvoeglijke aangifte van nalatenschap:

Het betrof telkens een bijvoeglijke aangifte van nalatenschap ter verbetering van de oorspronkelijke aangifte die ofwel in december 2014 werd ingediend bij de FOD Financiën en vervolgens overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst ofwel begin 2015 rechtstreeks werd ingediend bij de Vlaamse Belastingdienst.

Het is om technische redenen lange tijd niet mogelijk geweest om bijvoeglijke aangiftes te behandelen op afgewerkte, historische aangiftes bij de FOD Financiën waarbij de bijvoeglijke aangifte resulteerde in een bijkomende heffing. De behandeltermijn van deze aangiftes liep bijgevolg op.

De aanmaak van dergelijke aanslagbiljetten werd gestart in november 2015. De helft van deze klachten kreeg een oplossing in 2015 door de verzending van het aanslagbiljet in november 2015 (1 klacht) en in december 2015 (2 klachten). De andere helft van deze klachten wacht nog op het aanslagbiljet.

- 6 klachten over het uitblijven van een aanslagbiljet na indienen van een (gewone) aangifte van nalatenschap:

Het betrof in 4 gevallen een aangifte van nalatenschap die in januari of februari 2015 werd ingediend bij de Vlaamse Belastingdienst. De dossiers werden verwerkt naar aanleiding van de klacht, maar de verzending van het aanslagbiljet gebeurde niet binnen de 6 maanden na ontvangst van de aangifte.

De overige 2 dossiers hadden specifiek betrekking op een aangifte van een onbeheerde nalatenschap die begin januari 2015 werd ingediend bij de Vlaamse Belastingdienst. De aanslagbiljetten dateerden van september 2015.

- 3 klachten over het uitblijven van de beslissing over een bezwaarschrift:

De norm wordt toegekend als de beslissing meer dan 6 maanden op zich laat wachten. Deze termijn wordt in de fiscale procedure immers als een maximum aanzien. Na het verstrijken van deze termijn kan de belastingplichtige zich tot de rechtbank wenden om de betwiste aanslag aan te vechten, ook al heeft hij nog geen beslissing over zijn bezwaarschrift ontvangen.

Twee klachten handelden over het uitblijven van een beslissing over een bezwaar voor het bekomen van de voetvrijstelling (abattement) voor gehandicapte persoon. De bezwaren werden geregistreerd in februari en in april 2015; het ene dossier werd afgewerkt in november 2015, in het andere werd nog geen beslissing genomen.

Een derde klacht handelde over het uitblijven van een beslissing tegen de aangerekende belastingverhoging: het bezwaar werd ontvangen in april 2015 en ingewilligd in november 2015.

✓ ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 10 klachten

- 4 klachten over het uitblijven van informatie:

* Verzoeker wenste bezwaar in te dienen tegen de in april 2014 betaalde erfbelasting en stuurde in januari en in februari 2015 brieven naar de Vlaamse Belastingdienst, maar hij kreeg geen reactie. Naar aanleiding van de klacht werd een ontvangstmelding van het geregistreerde bezwaarschrift verstuurd op 21/4/2015.

* Een notaris reageerde in januari 2015 bij de Vlaamse Belastingdienst tegen een berekening van erfbelasting door de FOD Financiën. Hij kreeg geen reactie en stuurde de vraag in maart 2015 nogmaals vergeefs door via het contactformulier op de website van de Vlaamse Belastingdienst. Naar aanleiding van de klacht werd informatie gegeven over het geregistreerde bezwaarschrift en over de betaling van de erfbelasting.

* Verzoeker stuurde in maart 2015 een brief aan de Vlaamse Belastingdienst over het kwaliteitscharter voor de landmeters-experten. Hij kreeg geen reactie en stuurde de vraag in april 2015 nogmaals vergeefs door via het contactformulier op de website van de Vlaamse Belastingdienst. Naar aanleiding van de klacht werd het dossier in behandeling genomen en de vraag beantwoord.

* Verzoekers advocaat vroeg aan de Vlaamse Belastingdienst uitleg over de berekening van door de FOD Financiën terugbetaalde moratoriuminterest, maar hij kreeg geen reactie. Naar aanleiding van de klacht werd de advocaat gecontacteerd en werd informatie opgevraagd bij de FOD Financiën.

- 3 klachten over de ontvangst van een brief betreffende het indienen van een aangifte van nalatenschap, nl. dat er nog geen aangifte werd ingediend en dat de termijn om aangifte in te dienen reeds was verstreken. Er werd verzocht om -als erfopvolger- alsnog aangifte in te dienen opdat de verschuldigde erfbelasting kon worden berekend en er werd gewezen op de aanrekening van een belastingverhoging wegens het laattijdig indienen van de aangifte.

In 2 gevallen werd de aangifte wel degelijk tijdig ingediend. In het derde geval was de indieningstermijn voor de aangifte van nalatenschap nog niet verstreken op het moment van verzending van de brief; de aangifte werd korte tijd later tijdig ingediend.

De brieven over de laattijdige aangifte werden dus ten onrechte verstuurd. De Vlaamse Belastingdienst heeft bij de verwerking van deze aangiftes en de berekening van de verschuldigde erfbelasting dan ook geen belastingverhoging aangerekend.

- 3 klachten over een bijvoeglijke aangifte van nalatenschap:

In deze gevallen werd bij de Vlaamse Belastingdienst een bijvoeglijke aangifte van nalatenschap ingediend

ter verbetering van de oorspronkelijke aangifte, ingediend bij de FOD Financiën. Men probeerde tevergeefs meer informatie te krijgen over de behandeling van de dossiers, maar deze aangiftes waren in eerste instantie niet terug te vinden. Naar aanleiding van de klachten werden de bijvoeglijke aangiftes opgesnord en een drie- tot vijftal maanden na ontvangst geregistreerd als elektronisch dossier.

- ✓ ombudsnorm **andere**: 6 klachten

- 2 klachten over het formulier 'aangifte van nalatenschap':

* Het is tijdelijk niet mogelijk geweest om de rubriek 'aangever 2' in het formulier 'aangifte van nalatenschap' te kopiëren en te plakken, niettegenstaande dit zo staat vermeld op het document.

* Bepaalde boxen op het aangifteformulier (zoals 'gehuwd' bij de identiteit van aangever 2) kunnen niet worden aangeklikt, tenzij de beveiliging wordt opgeheven. Hoe men dat moet doen, staat nu beschreven in een FAQ bij het aangifteformulier van nalatenschap.

- 2 klachten over de ontvangst van een brief betreffende het indienen van een aangifte van nalatenschap, nl. dat er nog geen aangifte werd ingediend en dat de termijn om aangifte in te dienen reeds was verstreken. Er werd verzocht om -als erfopvolger- alsnog aangifte in te dienen opdat de verschuldigde erfbelasting kon worden berekend en er werd gewezen op de aanrekening van een belastingverhoging wegens het laatijdig indienen van de aangifte.

Aangezien in deze overlijdensdossiers geen tijdige aangifte werd ontvangen, werden de erfopvolgers bepaald via het rijksregister. De exacte verwantschap moest worden gecontroleerd door de dossierbehandelaar, maar in beide gevallen werd niet opgemerkt dat de aangeschreven erfopvolgers zelf reeds jarenlang waren overleden.

De brieven over de laattijdige aangifte werden dus ten onrechte gericht aan overleden personen. In het ene geval was deze persoon tevens al meer dan 10 jaar gescheiden van de overledene.

- 2 klachten over de adressering van aanslagbiljetten (keuze van woonplaats in de aangifte van nalatenschap);

* Verzoekster deed aangifte van nalatenschap namens 2 zussen en haarzelf en vermeldde haar adres bij keuze van woonplaats. Het overzicht van de verschuldigde erfbelasting met 4 respectievelijke aanslagbiljetten werd echter naar nog een andere zus gestuurd. Het betrof 2 verschillende aangiftes van nalatenschap met aparte woonstkeuzes: 1 gezamenlijke aangifte voor 3 erfopvolgers door verzoekster en 1 individuele aangifte door de zus. De (alle) aanslagbiljetten werden echter naar het adres gestuurd van de individuele aangifte.

Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst aan verzoekster een brief gestuurd met verontschuldiging en met een overzicht van de verschuldigde sommen op naam van degenen waarvoor ze aangifte had ingediend.

* Verzoeker deed aangifte van nalatenschap namens zijn zus en zichzelf en vermeldde zijn adres in Nederland bij keuze van woonplaats. Het overzicht van de verschuldigde erfbelasting met de 2 respectievelijke aanslagbiljetten werd echter naar een adres in België gestuurd.

Naar aanleiding van de klacht werd een nieuw aanslagbiljet verstuurd naar het opgegeven adres in Nederland.

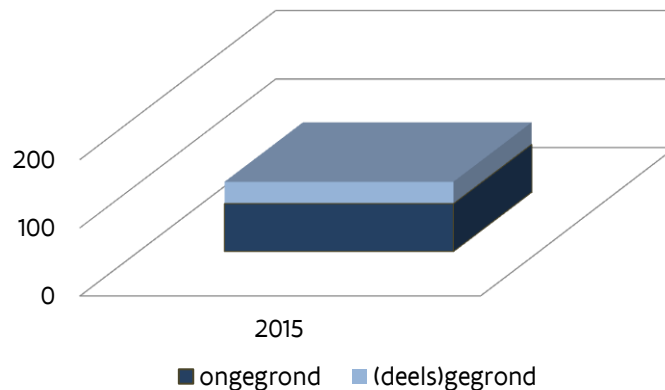
- ✓ ombudsnorm: **niet-correcte beslissing**: 1 klacht

* Verzoeker klaagde over de aangerekende belastingverhoging van 5% wegens de laattijdige indiening van de aangifte van nalatenschap. De verhoging op het verschuldigde bedrag aan erfbelasting kwam neer op 955,60 euro in plaats van op de vermelde 995,60 euro. Er werd dus 40,00 euro teveel aangerekend.

Naar aanleiding van de klacht werd een bezwaar geregistreerd tegen deze foute berekening.

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvangelijke klachten volgens de mate van gegrondheid in 2015, het eerste jaar dat de Vlaamse Belastingdienst de erfbelasting heeft geïnd:

**verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten
erfbelasting**



De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten+ bedraagt 0,062%.

Iets minder dan 1/3^{de} van de ontvankelijke klachten bleek (deels) gegrond.

6.4 Registratiebelasting

- Vanaf 1 januari 2015 werd de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor de inning van sommige registratiebelastingen:
 - Verkooprecht: overdracht ten bezwarende titel van onroerend goed, gelegen in het Vlaamse Gewest.
 - Recht op hypotheekvestiging: vestiging van een hypotheek op een onroerend goed, gelegen in het Vlaamse Gewest.
 - Verdeelrecht: onder meer gehele of gedeeltelijke verdelingen van onroerende goederen, gelegen in het Vlaamse Gewest.

- Schenkbelasting: schenkingen onder de levenden van roerende of onroerende goederen door rijksinwoners met fiscale woonplaats in het Vlaamse Gewest. Bij een schenking door een niet-rijksinwoner is de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor de schenkingen die betrekking hebben op onroerende goederen, gelegen in het Vlaamse Gewest. Bij een schenking door een niet-rijksinwoner is de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor schenkingen die betrekking hebben op roerende goederen aan iemand die wel rijksinwoner is met fiscale woonplaats in het Vlaamse Gewest of als de akte van de schenking ter registratie wordt aangeboden in een registratiekantoor dat in het Vlaams Gewest ligt (in geval de begiftigde ook geen rijksinwoner is).

De Vlaamse Belastingdienst heeft de inning van de registratiebelasting zoveel mogelijk afgestemd op de inning van de andere gewestbelastingen. Er werd daarom geopteerd voor de inkohiering en de daaraan gekoppelde bezwaarprocedure.

In 2015 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 329.065 aanslagbiljetten registratiebelasting waarvan bijna 95% betrekking heeft op een notariële akte.

De administratie behandelde in 2015 19.365 aanvragen over een teruggave van registratiebelasting.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2015 4.160 bezwaarschriften en handelde 379 bezwaren af.

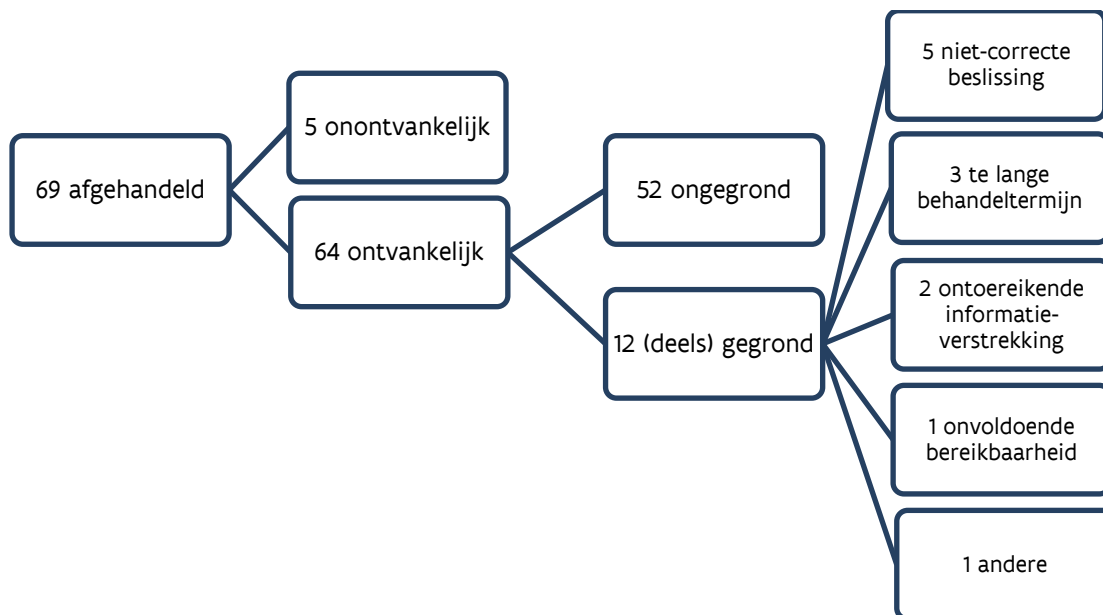
- Op het einde van het werkjaar 2014 stonden nog 2 klachten open (ingediend eind december 2014) die werden afgesloten in 2015.

De klachtendienst ontving in 2015 72 klachten over registratiebelasting (6 klachten in 2014).

Op het einde van het werkjaar 2015 stonden nog 5 klachten open.

Dit betekent dat in 2015 69 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

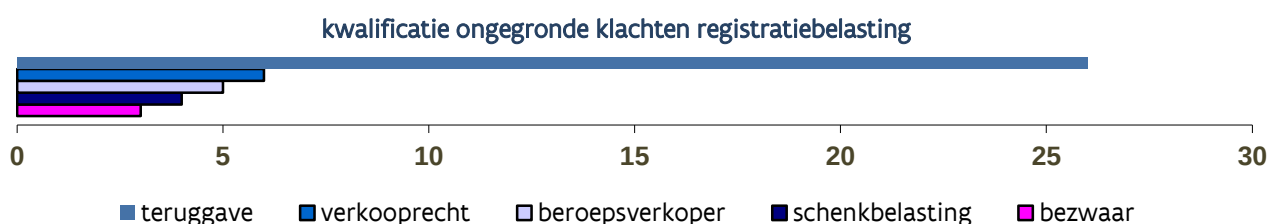
5 klachten onontvankelijk + 64 ontvankelijk → 52 ongegrond + 4 deels gegrond + 8 gegrond.



De klachtendienst verklaarde 5 klachten over de registratiebelasting onontvankelijk omdat een juridictioneel beroep aanhangig was gemaakt tegen de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst (1), omdat de klacht geen betrekking had op de Vlaamse overheid (1) en omdat nog niet alle beroepsprocedures waren aangewend (3). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (52):

Deze klachten handelden over verschillende onderwerpen, waarvan de meest voorkomende (tenminste 3 klachten over het thema ontvangen) hieronder worden besproken:



✓ Teruggave

Onder bepaalde voorwaarden kan men een teruggave krijgen van reeds betaalde registratiebelasting. De teruggave wordt gevraagd in de akte of door het indienen van een verzoekschrift.

De klachten handelden over het uitblijven van de gevraagde teruggave. De teruggaven hadden voornamelijk betrekking op de meeneembaarheid van registratiebelasting en op de teruggave van 3/5^{de} van de betaalde registratiebelasting in geval van wederverkoop binnen de 2 jaar. Er was één geval van teruggave op basis

van klein beschrijf: na aankoop van de bouwgrond aan het algemeen tarief van 10% werd een woning opgericht waarvan het vastgestelde kadastraal inkomen de toekenning van het verlaagd tarief van 5% toeliet.

We hanteren een norm van maximaal 6 maanden voor de behandeling van aanvragen tot teruggave.

Deze klachten werden bekeken in functie van de snelheid waarmee de Vlaamse Belastingdienst de aanvragen heeft behandeld. De klachten werden bijgevolg als ongegrond gekwalificeerd als bleek dat Vlabel binnen de 6 maanden een beslissing had genomen, ook al dateerden de aanvragen meestal van in 2014.

De effectieve teruggave volgde doorgaans enkele weken na de beslissing over de teruggave.

We onderscheiden 4 typen dossiers:

- aanvragen bij de FOD Financiën (de oudste dateerde van februari 2014) die begin 2015 werden overgedragen aan de Vlaamse Belastingdienst. De beslissingen over de teruggaven dateerden over het algemeen reeds van februari 2015.
- aanvragen bij de FOD Financiën die pas op een later tijdstip in 2015 (in februari, maart tot zelfs in juni) werden overgedragen aan de Vlaamse Belastingdienst. De beslissingen over de teruggave werden steeds snel genomen na ontvangst van de dossiers.
- aanvragen bij de FOD Financiën die niet werden overgedragen aan de Vlaamse Belastingdienst. De dossiers werden aangemaakt na reactie van de notaris over het uitblijven van de teruggave. De beslissingen over de teruggave werden steeds snel genomen na registratie van de dossiers.

In dit verband ontvingen we ook een klacht over het uitblijven van de teruggave, terwijl dit reeds in november 2014 werd gevraagd wegens wederverkoop van het pand binnen de 2 jaar. Het dossier werd opgevraagd aan de FOD Financiën en hieruit bleek dat verzoekers effectief in aanmerking kwamen voor deze teruggave, maar dat ten gevolge de wederverkoop het gunstregime van klein beschrijf kwam te vervallen. Hierdoor waren verzoekers aanvullende rechten en een boete verschuldigd die méér bedroegen dan het bedrag aan teruggave. Deze aanvraag voor teruggave had dus een navordering tot gevolg.

- aanvragen met betrekking tot aktes die in 2015 werden verleden en die rechtstreeks werden gericht aan de Vlaamse Belastingdienst. De dossiers werden aangemaakt na ontvangst van de geregistreeerde aktes.

In een dossier werd de akte eind juli ontvangen en dateerde de beslissing over de teruggave van eind september.

In een ander dossier werd de akte midden juni ontvangen en dateerde de beslissing over de teruggave van midden december.

In 2 andere dossiers werd geklaagd over het uitblijven van een teruggave, maar in de akte werd de meeneembaarheid door verrekening gevraagd. De geregistreeerde aktes werden respectievelijk ontvangen in augustus 2015 en in september 2015 en de aanslagbiljetten werden verzonden in november 2015. Op deze aanslagbiljetten werd automatisch de vermindering toegekend ten gevolge de meeneembaarheid van registratiebelasting.

- ✓ Verkooprecht.

- 2 klachten over het uitblijven van een aanslagbiljet registratiebelasting.

We hanteren een norm van maximaal 6 maanden voor wat betreft de behandeltermijn.

In deze dossiers werden de aanslagbiljetten registratiebelasting ruimschoots binnen deze termijn (vanaf datum ontvangst geregistreerde akte) verstuurd aan de notaris.

- 2 klachten over het aangerekende tarief van 10%, terwijl de aangekochte woning een bescheiden woning betrof en verzoekers meenden te kunnen genieten van het verlaagde tarief van 5% voor klein beschrijf.

De ene verzoeker was niet op de hoogte van de voorwaarde dat het totaal (niet-geïndexeerd) KI van het verkregen goed en van de goederen die de koper en zijn echtgenoot op het ogenblik van de aankoop reeds in eigendom bezitten het maximum van 745 euro niet mag overschrijden. De uitzonderingen op deze regel waren hier niet van toepassing.

De andere verzoeker bezat bij aankoop van de bescheiden woning nog een woning die te koop werd gesteld

(‘verhinderende woning’) en hierdoor onder meer evenmin voldeed aan de voorwaarde inzake totaal KI. Deze verzoeker kan nog een verzoek tot teruggave indienen op voorwaarde dat in het verzoek wordt aangetoond dat de woning die de toepassing van het verlaagde tarief heeft verhinderd, uiterlijk een jaar na de datum van de authentieke akte van verkrijging van de andere woning werd verkocht en dat er een causaal verband bestaat tussen die vervreemding en de verkrijging.

- 1 klacht van de notaris over de foutieve adressering van aanslagbiljetten registratiebelasting. Dit gebeurde echter correct op basis van gegevens die Vlabel ter beschikking had. In dit geval dateerden interne wijzigingen van gegevens door het notariaat van april 2015 waardoor de aanslagbiljetten sinds die datum juist konden worden verstuurd.

- 1 klacht over nog verschuldigde registratiebelasting. Het betrof een dossier dat door de FOD Financiën was overgedragen aan de Vlaamse Belastingdienst voor de inning van het nog openstaande bedrag aan registratiebelasting, meer bepaald voor een boete wegens het niet-naleven van de voorwaarden voor het behoud van het abattement. Verzoekster meende dat ze het bedrag ondertussen reeds had betaald via inhoudingen van teruggaven in de personenbelasting. We contacteerden hierover de FOD Financiën waaruit bleek dat de teruggaven in de personenbelasting niet werden aangewend voor de registratiebelasting. Tegelijk bleek echter dat het dossier registratiebelasting onterecht was overgedragen aan Vlabeel omdat de boete niet verschuldigd was wegens bewezen overmacht. Op basis van deze informatie werd het dossier bij de Vlaamse Belastingdienst afgesloten zonder dat een aanslagbiljet werd verstuurd.

- ✓ Beroepsverkoper.

Beroepsverkopers kunnen voor hun aankopen van onroerende goederen genieten van een verminderd tarief van 4%. Hiervoor moeten ze erkend worden als beroepsverkoper: ze moeten een beroepsverklaring indienen en ze moeten een borg stellen. Om het verminderd tarief toegekend te kunnen krijgen en te kunnen behouden moet voorts aan verschillende voorwaarden worden voldaan.

De klachten handelden over:

- het feit dat bij de Vlaamse Belastingdienst een nieuwe borg moest worden gesteld, terwijl er reeds een borg was gesteld bij de FOD Financiën. Maar aangezien de Vlaamse Belastingdienst nu instaat voor de inning en invordering van de registratiebelasting voor aankopen van onroerende goederen die gelegen zijn in het Vlaams Gewest, moest men effectief een nieuwe borg/zekerheid stellen bij de Vlaamse overheid.

- het feit dat Vladel de borg niet wilde teruggeven die in het verleden werd betaald aan de FOD Financiën. Aangezien de borg werd gesteld bij de FOD Financiën en de terugbetaling werd gevraagd vóór 1/1/2015, bleef de FOD Financiën 'meester' van deze borg. Als enkel onroerende goederen werden gekocht en verkocht die gelegen waren in het Vlaams Gewest, zullen de voorwaarden tot teruggave worden nagegaan door de Vlaamse Belastingdienst.

- over de foutieve adressering van brieven over de borgstelling. Op het ingediende formulier betreffende de beroepsverklaring had verzoeker echter zelf een foutief ondernemingsnummer ingevuld waardoor de brieven over de borgstelling en over de verlaging van de borg niet aan de juiste beroepspersoon werden gericht.

- over het uitblijven van informatie over beroepsverkoper en de voorwaarden inzake het tarief van 4%. Informatie hierover is terug te vinden op de website van de Vlaamse Belastingdienst. Vlabel had verzoeker via telefoon bijkomende uitleg gegeven.

- over de aanrekening van registratiebelasting aan het tarief van 10% terwijl het een beroepsverkoper betrof. De akte dateerde echter van vóór de zekerheid werd gesteld en ontvangen waardoor op het ogenblik van het verlijden van de akte geen (voldoende) zekerheid was gesteld bij de Vlaamse Belastingdienst.

- ✓ Schenkbelasting.

- 2 klachten over het uitblijven van een aanslagbiljet met betrekking tot een geregistreerde bankgift / akte van gift.

We hanteren een norm van maximaal 6 maanden voor wat betreft de behandeltermijn.

In beide gevallen werd het aanslagbiljet schenkbelasting binnen deze termijn (vanaf datum ontvangst geregistreerd document) verstuurd aan de begiftigde / aan de notaris.

- 2 klachten over het aangerekende tarief.

In het ene geval werd terecht 7% aangerekend voor de schenking van roerende goederen aan de schoondochter. Deze valt immers niet onder de categorie 'verkrijgers in rechte lijn' maar onder de categorie van 'andere personen'.

In het andere geval werd eveneens 7% aangerekend voor de schenking van roerende goederen omdat uit de geregistreerde bankgift niet kon worden afgeleid dat het een schenking in rechte lijn betrof. We hebben dit dossier overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst voor verder onderzoek naar mogelijke herleiding van het tarief van 7% naar 3%.

✓ Bezwaren.

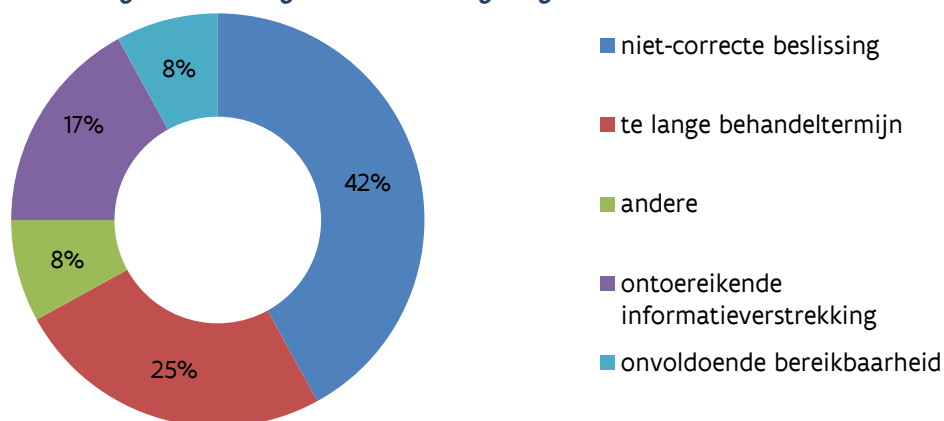
- klachten over het uitblijven van een beslissing op een vermeend ingediend bezwaarschrift tegen de aan de FOD Financiën betaalde registratiebelasting;

Deze dossiers registratiebelasting / bezwaren waren echter niet overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst waardoor het wellicht dossiers betrof die door de FOD Financiën als volledig afgehandeld werden beschouwd. Bewijzen van het effectief eerder indienen van een bezwaar werden niet voorgelegd. We hebben de burgers erop gewezen dat, indien er nieuwe elementen zouden zijn, een gemotiveerd bezwaarschrift kon worden ingediend bij Vlabe.

- een klacht over het uitblijven van een beslissing op een ingediend bezwaarschrift bij de Vlaamse Belastingdienst:

Ook voor de registratiebelasting hanteren we een norm van maximaal 6 maanden voor de behandeling van bezwaren. Het betrof een relatief recent bezwaar waarvoor deze termijn van 6 maanden in 2015 nog niet was overschreden.

(Deels) gegronde klachten (12):



- ✓ **ombudsnorm niet-correcte beslissing:** 5 klachten

Deze klachten handelden over een aanslagbiljet inzake verkooprecht (1) en inzake schenkbelasting (4):

* De notaris ontving een aanslagbiljet voor een persoon waarvan de notaris zelf geen dossier heeft en dat dus vermoedelijk bestemd was voor een andere notaris.

Bij de behandeling van deze dossiers werden in het dossier van persoon A de gegevens van persoon B ingegeven waardoor een foutief aanslagbiljet werd opgesteld en verstuurd.

Naar aanleiding van de klacht werd een bezwaar geregistreerd tegen deze foutieve aanslag.

* Verzoekster ontving op 11/8/2015 een aanslagbiljet schenkbelasting voor de betaling van een bedrag van 4.904,40 euro. Het tarief bedroeg 3%, wat voor de geschonken geldsom neerkwam op 1.904,40 euro aan schenkbelasting. Er werd dus 3.000 euro teveel aangerekend.

Naar aanleiding van de klacht werd een bezwaar geregistreerd tegen deze foute berekening.

* Verzoeker ontving op 11/8/2015 een aanslagbiljet schenkbelasting terwijl hij geen schenking heeft ontvangen. De begiftigde bleek een naamgenoot van verzoeker. Bij de opmaak van het aanslagbiljet werden bijgevolg de gegevens van de verkeerde persoon opgehaald waardoor verzoeker ten onrechte het aanslagbiljet kreeg toegestuurd.

Naar aanleiding van de klacht werd een bezwaar geregistreerd tegen deze foutieve aanslag.

* Verzoeker ontving op 25/8/2015 2 aanslagbiljetten schenkbelasting voor eenzelfde schenking van roerend goed. De akte bleek tweemaal te zijn ingescand.

Naar aanleiding van de klacht werd een bezwaar geregistreerd tegen deze foutieve aanslag.

* Verzoekster ontving op 11/8/2015 en op 20/10/2015 telkens een aanslagbiljet schenkbelasting voor eenzelfde schenking van roerend goed. Het tweede/dubbele dossier werd gecreëerd ten gevolge een foutieve synchronisatie van bestanden.

De dubbele aanslag werd via bezwaar ontheven op 23/11/2015.

✓ ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 3 klachten

Ook voor de registratiebelasting hanteren we een norm van maximaal 6 maanden voor de behandeling van dossiers / aanvragen tot teruggave:

- 2 klachten over het uitblijven van een aanslagbiljet:

* De notaris klaagde over het uitblijven van een aanslagbiljet registratiebelasting terwijl de akte werd verleden op 23/12/2014. De akte werd bij de Vlaamse Belastingdienst ontvangen op 22/1/2015. De aanmaak van het aanslagbiljet sleepte aan om technische redenen; de verzending van het aanslagbiljet dateerde van 28/8/2015.

* De notaris klaagde over het uitblijven van een aanslagbiljet schenkbelasting terwijl de akte schenking dateerde van 30/3/2015. Het dossier maakte deel uit van 2 omgewisselde dossiers waarbij dit aanslagbiljet via bezwaar moest worden nagevorderd. Het aanslagbiljet werd verzonden op 18/12/2015.

- 1 klacht over het uitblijven van een teruggave:

* Verzoekster vroeg in juli 2014 een teruggave van de registratiebelasting wegens meeneembaarheid. Het dossier werd door de FOD Financiën niet overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst. Naar aanleiding van een brief van verzoekster aan Vlabel werd op 11/3/2015 vooralsnog een dossier tot teruggave aangemaakt. De beslissing over de teruggave dateerde van 2/10/2015; de effectieve teruggave volgde 14 dagen later.

✓ ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 2 klachten

- 1 klacht over het uitblijven van een ontvangstmelding:

* Verzoekster diende via aangetekende brief op 12/3/2015 een bezwaarschrift in tegen het aanslagbiljet registratiebelasting, maar ze kreeg geen reactie. Op basis van de stukken die verzoekster ons bezorgde, werd de brief als bezwaar geregistreerd op 27/5/2015. De ontvangstmelding dateerde dus pas van 27/5/2015.

- 1 klacht over de informatie in de beslissing:

* Verzoekster ontving een beslissing over haar bezwaar tegen de niet-toepassing van het klein beschrijf. In de beslissing van 5/10/2015 werd gemeld dat er nog een openstaand saldo was van 12.500,00 euro, terwijl dit bedrag weliswaar laattijdig maar reeds veel eerder werd betaald door de notaris en geboekt op de vordering. Door de laattijdige betaling stond toen wel een som open van 36,46 euro aan nalatigheidsinteressen, dat echter niet werd vermeld.

✓ ombudsnorm **andere**: 1 klacht

* De notaris klaagde dat de aanslagbiljetten registratiebelasting rechtstreeks naar zijn cliënten werden verstuurd in plaats van naar hemzelf. Zij zouden daarbij ook bepaalde pagina's hebben ontvangen die betrekking hadden op andere dossiers.

Het sorteren van de verschillende documenten voor verzending gebeurt manueel en vermoedelijk werd ten

////////////////////////////////////

gevolg een foutieve manuele handeling de volgorde van de documenten (brief aan notaris en afrekeningen per partij) gewijzigd waardoor de documenten werden verzonden naar het adres zoals vermeld op een individueel aanslagbiljet.

Ondertussen werd dit probleem verholpen door het plaatsen van barcodes op de documenten. Via de barcode wordt aangegeven welke documenten samenhangen en samen moeten verstuurd worden.

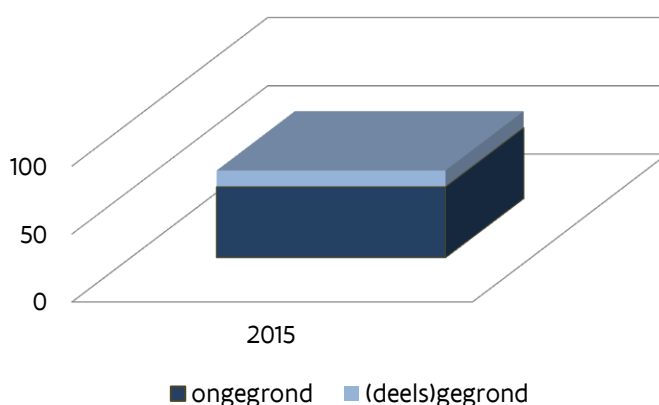
✓ **ombudsnorm onvoldoende bereikbaarheid:** 1 klacht

* Verzoeker ontving op 8/12/2014 een brief van de Vlaamse Belastingdienst betreffende 'verlaagd tarief verkooprecht - beroepspersoon' en trachtte op 20/12/2014 bijkomende informatie in te winnen via het contactformulier. Hij kreeg een foutmelding en kon het formulier niet doorsturen.

Meldingen voor registratierechten gaven op dat moment inderdaad problemen, maar dit werd snel aangepast waardoor we hierover later geen klachten meer hebben ontvangen.

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid in 2015, het eerste jaar dat de Vlaamse Belastingdienst de registratiebelasting heeft geïnd:

**verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten
registratiebelasting**



De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,022%.

Minder dan 1/5^{de} van de ontvankelijke klachten bleek (deels) gegrond.

6.5 Andere

- De klachtendienst ontving in 2015 57 klachten over de sector 'andere' (35 klachten in 2014). Deze klachten waren allen **onontvankelijk** omdat ze geen betrekking hadden op het beleidsdomein Financiën en Begroting (54), omdat de klager anoniem wenste te blijven (2) en omdat de klacht kennelijk ongegrond was (1). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

6.6 Verkrottingsheffing woningen en/of gebouwen

- In 2015 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 4.234 aanslagbiljetten (op basis van kohierartikel). Deze aanslagen hadden betrekking op het vierde kwartaal 2014, op het eerste, tweede en derde kwartaal 2015 en waren voornamelijk te wijten aan de opname van een pand op de lijst ongeschikt- / onbewoonbaar-verklaarde woningen 3.804 aanslagen). Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedroeg het totaal aantal verzonden aanslagbiljetten 6.599.

De administratie verstuurde in 2015 eveneens 1.060 herinneringen.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2015 2.714 bezwaarschriften en nam een beslissing over 2.522 bezwaren.

- De klachtendienst ontving in 2015 17 klachten over de verkrottingsheffing woningen (17 klachten in 2014).

Deze 17 klachten werden afgesloten in 2015 en kregen volgende evaluatie:

3 klachten onontvankelijk + 14 ontvankelijk → 13 ongegrond + 1 deels gegrond.



We verklaarden 3 klachten onontvankelijk omdat ze geen betrekking hadden op de werking van de Vlaamse Belastingdienst (2) en omdat een juridictioneel beroep aanhangig was gemaakt tegen de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst (1). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (13):

- 8 klachten na ontvangst van een betalingsdocument:

* 4 klachten na ontvangst van een aanslagbiljet: men ging niet akkoord met de heffing.

Twee belastingplichtigen dienden tevens ook bezwaar in bij de Vlaamse Belastingdienst, de andere klachten hebben we overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst voor registratie als bezwaar en voor verder onderzoek.

We hebben de burgers erop gewezen dat het aanslagbiljet correct werd opgesteld op basis van de gegevens van de inventarisbeheerder en dat men de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst moest afwachten.

* 1 klacht na ontvangst van een aanslagbiljet: het aanslagbiljet was volgens verzoeker verzonden naar een onbestaand adres.

Het aanslagbiljet werd echter correct verstuurd naar het adres van de maatschappelijke zetel van de belastingplichtige (rechtspersoon), zoals gekend in de Kruispuntbank van Ondernemingen.

Naar aanleiding van de klacht heeft Vlabel verzoeker geregistreerd als volmachthebber zodat hij toekomstige correspondentie rechtstreeks zal ontvangen.

* 1 klacht na ontvangst van een aangetekende herinnering.

Er werd geen bezwaarschrift ingediend en het initieel te betalen bedrag werd inmiddels verhoogd met de kost van de aangetekende zending en met maandelijks nalatigheidsinteressen. We hebben verzoeker erop

gewezen dat de schrapping van het pand geen invloed heeft op deze heffing omdat de schrapping dateerde van ná de verjaringsdatum van inventarisatie.

* 1 klacht na ontvangst van een aanmaning via de gerechtsdeurwaarder.

Er werd geen bezwaarschrift ingediend en met betrekking tot de uitgevoerde renovatiewerken werd geen schorsing aangevraagd/toegekend door de inventarisbeheerder. We hebben verzoeker erop gewezen dat de toegekende vrijstelling wegens enige woonst geen invloed heeft op deze heffing omdat de vrijstelling dateerde van ná de verjaringsdatum van inventarisatie.

* 1 klacht na ontvangst van afrekeningen nadat het bezwaar werd afgewezen.

Verzoeker klaagde over de betalingsdata (31/12/2014), vermeld op de afrekeningen (van 18/12/2014), maar de heffingen waren wettelijk gezien reeds veel eerder te betalen en dit ongeacht of beroep werd ingesteld. Wegens laattijdige betaling werden maandelijks nalatigheidsintresten aangerekend, inclusief de maand december 2014. Vandaar dat de bedragen te betalen waren vóór 31/12/2014.

- 5 burgers gingen niet akkoord met de (negatieve) beslissing van de Vlaamse Belastingdienst over hun bezwaarschrift.

Ze haalden in hun klacht soortgelijke argumenten aan als in hun bezwaarschrift. De beslissing bleek echter telkens op een correcte wijze opgesteld. De Vlaamse Belastingdienst toetste de argumenten aan de decretale bepalingen, waarna de grieven van de burger steeds uitgebreid werden weerlegd. Het betrof:

* het niet-voldoen aan de voorwaarden voor schorsing wegens het verkrijgen van het zakelijk recht. De schorsing wegens renovatiewerken werd pas op een later tijdstip toegekend waardoor de schorsing wegens het verkrijgen van het zakelijk recht kwam te vervallen.

* een niet-toegekende schorsing wegens renovatiewerken omdat de nodige stukken niet werden overgemaakt aan de inventarisbeheerder.

* de verkoop van het pand vóór de verjaringsdatum van inventarisatie, maar dat de verkoop niet tijdig werd gemeld aan de Vlaamse Belastingdienst.

* een discussie over een pand dat verzoeker nooit in zijn bezit zou hebben gehad en dat de sloopwerken (van een ander pand) tijdig werden uitgevoerd. Uit het bezwaar bleek echter dat het belaste pand wel bekend was bij verzoeker en dat de sloop dateerde van een andere, latere datum als aangevoerd in de klacht.

* een discussie over een belast, maar al dan niet bestaand busnummer. Uit de beslissing bleek echter duidelijk dat de woongelegenheid terecht werd ingeschreven op de inventarislijst.

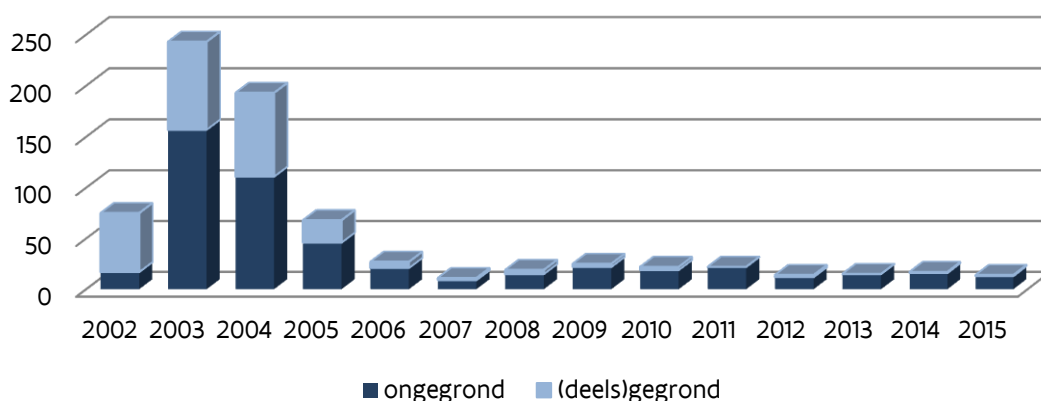
Gegronde klachten (1):

- ✓ ombudsnorm **andere**: 1 klacht

* Verzoeker ontving een afrekening na bezwaar tegen een heffing voor het heffingsjaar 2000. Uit ons onderzoek bleek dat bij de berekening van de heffing foutieve waarden werden gebruikt, meer bepaald de waarden P en V in de formule. Dit resulteerde in een herberekening en een verlaging van de initiële heffing van 11.779,90 euro naar 3.926,23 euro.

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2015:

verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten verkrottingsheffing woningen



Het aantal klachten over de verkrottingsheffing woningen blijft sinds 2006 jaarlijks beperkt. We registreerden net zoals in 2014 opnieuw slechts één (deels) gegronde klacht.

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,26%.

6.7 Centrale invorderingscel

- De centrale invorderingscel werd opgericht bij 2 decreten van 22 februari 1995. Haar taak omvat de invordering van onbetwiste en opeisbare niet-fiscale schuldvorderingen van zowel het Vlaamse Gewest als de Vlaamse Gemeenschap, voor bepaalde materies.

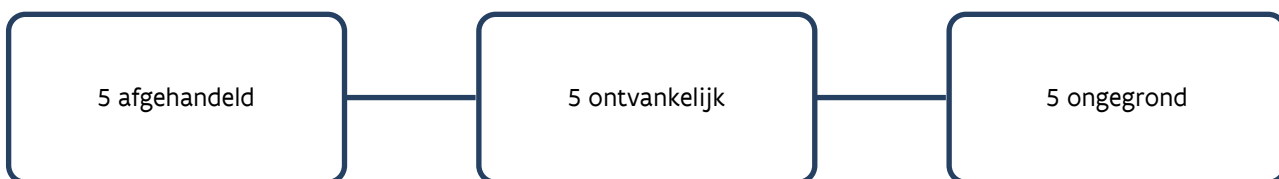
De CIC vervult een horizontale functie ten behoeve van andere beleidsdomeinen wanneer de Vlaamse regering daartoe beslist. Ze is opgericht om de invorderingsexpertise te centraliseren en treedt op wanneer bepaalde sommen niet meer geïnd kunnen worden door de behandelende administraties. Tussen de verzoekende administratie en het Agentschap Vlaamse Belastingdienst wordt telkens een samenwerkingsakkoord afgesloten.

Zo werden betreffende de samenwerking met het Zorgfonds 14.187 dossiers overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

- De klachtendienst ontving in 2015 5 klachten over de centrale invorderingscel (1 klacht in 2014).

Deze **5 klachten werden afgesloten** en waren ongegrond:

5 klachten ontvankelijk → 5 ongegrond.



Ongegronde klachten (5):

De CIC behandelde de dossiers op een correcte wijze. Het betrof:

* 3 klachten over de invordering van achterstallige bijdragen en een administratieve geldboete voor het Vlaams Zorgfonds.

* 2 klachten over de invordering van een bedrag in opdracht van het departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media.

6.8 Afdeling Vastgoedtransacties

- Ten gevolge de zesde staatshervorming zijn de voormalige federale aankoopcomités ingekanteld bij de dienst vastgoedakten van de Vlaamse overheid. Deze dienst werd als een nieuwe afdeling 'vastgoedtransacties' ondergebracht bij de Vlaamse Belastingdienst.

Er werd een nieuwe decretaire basis gecreëerd die bepalend is voor de bevoegdheidsafbakening en de werking van de afdeling vastgoedtransacties. De afdeling vastgoedtransacties kan hierdoor enkel opdrachten aanvaarden die kaderen binnen haar decretaire opdrachten waarvan sprake is in de Vastgoedcodex van 19 december 2014. Daarbij is het noodzakelijk dat een opdracht die de afdeling vastgoedtransacties tot verwerven of vervreemden krijgt, steeds een volledige opdracht is, namelijk schatten, onderhandelen en het verlijden van de akte.

- De klachtendienst ontving in 2015 2 klachten over de afdeling vastgoedtransacties.

Deze klachten werden afgesloten en waren ongegrond:

2 klachten ontvankelijk → 2 ongegrond.



Ongegronde klachten (2):

* Verzoeker kreeg geen antwoord op zijn e-mails van eind 2014 over een gevraagde schatting. De mails waren echter gericht aan het federaal aankoopcomité Gent 2 en werden niet overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst.

De dossiers van steden en gemeenten die werden opgestart vóór 1/1/2015 werden doorlopend verder behandeld. Vandaar dat we deze vraag naar een schattingsverslag zelf overmaakten aan Vlabeel waar het dossier in behandeling werd genomen.

* Verzoeker klaagde dat de Vlaamse Belastingdienst geen schatting zou willen uitvoeren van een leegstaande bedrijfsruimte die de gemeente zou willen aankopen. Hiervoor was een schatting vereist door het comité tot aankoop of door de bevoegde ontvanger der registratie.

De afdeling vastgoedtransacties is bevoegd om een schatting uit te voeren als dit kadert binnen haar taak tot het verlijden van akten en dit op basis van de Vastgoedcodex (die niet voorziet in een loutere schatting van een onroerend goed). Vlabeel kan niet zomaar als rechtsopvolger van de federale aankoopcomités worden gezien. Er werd echter wel ingegaan op deze vraag naar een schattingsverslag, maar de behandeling van dergelijke aanvragen was op termijn verbonden met de uitkomst van het kerntakendebat dat binnen de Vlaamse regering werd gevoerd.

Deze schattingsaanvraag werd bijgevolg opgenomen door de afdeling vastgoedtransacties.

6.9 Leegstandsheffing bedrijfsruimten

- In 2015 werden 665 aanslagbiljetten leegstandsheffing bedrijfsruimten (op basis van kohierartikel) verstuurd. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedraagt het aantal verzonden aanslagbiljetten 976.

De administratie verstuurde in 2015 90 herinneringen.

Er werden in de loop van het jaar 176 bezwaarschriften ingediend. De administratie handelde 162 bezwaarschriften af.

- De klachtendienst ontving in 2015 2 klachten over de leegstandsheffing bedrijfsruimten (1 klacht in 2014).

Deze 2 klachten werden afgesloten en waren ongegrond:

dateerde van vóór de verzending van het aanslagbiljet. De planbatenheffing werd hierdoor opeisbaar en de Vlaamse Belastingdienst heeft vervolgens een betaalbaarstelling verstuurd waarop slechts 1 bedrag stond vermeld omdat de bonificatie niet meer kon worden verleend.

6.11 Dienst derdengeschilden

- De dienst derdengeschillen zorgt voor de correcte afhandeling van de betalingen die omwille van een 'geschil' bijzondere aandacht vragen en daarom aan het normale betalingscircuit onttrokken zijn. Het gaat om de juridische verplichting van de Vlaamse Gemeenschap/het Vlaamse Gewest om te betalen aan een ander dan de oorspronkelijke begunstigde. Deze juridische verplichting kan het gevolg zijn van gerechtelijke beslissingen, maar is meestal het gevolg van de uitvoering van overeenkomsten die de begunstigden aangaan met hun schuldeisers of bankinstelling.

De dienst derdengeschillen is, naargelang de aard van de betalingen, onderverdeeld in een sector derdengeschillen-wedden, een sector derdengeschillen-werken en een sector derdengeschillen-nalatenschappen.

- De klachtendienst ontving in 2015 geen enkele klacht over de dienst derdengeschillen (1 klacht in 2014).

7 Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar (ten gevolge van de klachtenbehandeling)?

7.1 Natraject aanbevelingen 2014 van de Vlaamse Ombudsdienst

De Vlaamse Ombudsdienst ging dieper in op een aantal klachten waar een (structurele) oplossing niet meteen voorhanden was en signaleerde er vier: de afbetalingsregeling, de verkeersbelasting voor niet-geautomatiseerde voertuigen, transitplaten en de schorsing van de verkrottingsheffing.

1) "Een afbetalingsregeling voor je belastingen kun je bij Vlabel krijgen, op voorwaarde dat je je financiële problemen staakt met een attest, bijvoorbeeld van het OCMW. Voor kleinere belastingschulden is Vlabel voortaan bereid om van die bewijslast af te zien. Administratief een vereenvoudiging, maar vooral iets wat oudere mensen, die zich soms nog liever in moeilijkheden werken dan naar het OCMW te stappen, weten te appreciëren (2014-03785)."

Reactie/standpunt van Vlabel:

Deze nieuwe richtlijn geldt voor de onroerende voorheffing, de leegstandsheffing bedrijfsruimten, de verkrottingsheffing woningen, de planbatenheffing, de erfbelasting en tot slot de registratiebelasting voor zover het gaat om de registratie van onderhandse akten of de vestiging van aanvullende rechten (dit laatste betreft de zogenaamde 'navorderingen' die verstuurd worden indien bijvoorbeeld blijkt dat de voorwaarden tot behoud van een gunstregeling niet voldaan zijn).

2) "De jaarlijkse verkeersbelasting voor "niet-geautomatiseerde" voertuigen (vrachtwagens, autobussen, aanhangwagens...) wordt "niet-geautomatiseerd" genoemd omdat de belasting, in tegenstelling tot wat het geval is bij de doorsnee personenwagen, niet automatisch voortvloeit uit de inschrijving van het voertuig bij de DIV (de federale dienst voor de inschrijving van de voertuigen). Voor deze voertuigen is dus een aangifte vereist bij de belastingdienst en die aangifte is nodig zodra het voertuig effectief gebruikt wordt op de openbare weg.

Een leasingfirma uit Brussel geeft zo 8 vrachtwagens aan bij de FOD Financiën en betaalt de verkeersbelasting (2014-03183). Maanden later krijgen de Vlaamse leasingnemers echter een boete omdat ze rondrijden zonder verkeersbelasting te betalen. Wat blijkt? De Vlaamse Belastingdienst controleert niet aan de hand van het fiscaal attest achter de voorruit, maar wél door een scan van de nummerplaat; helaas, aan die nummerplaat is geen betaling gelinkt.

De boetes worden uiteraard kwijtgescholden, maar het wedervaren van deze Vlaamse leasingsnemers leert wel dat er een betere afstemming nodig is tussen de Vlaamse Belastingdienst en de FOD Financiën. Hetzij door beter de gegevens omtrent betaalde belastingen uit te wisselen (waarop ook Vlabel dan kan controleren), hetzij door in de wetgeving eenduidiger vast te leggen wie er nu precies die aangifte hoort te doen: hetzij de eigenaar van het voertuig, hetzij de houder van het voertuig."

Reactie/standpunt van Vlabel:

Deze problematiek inzake de jaarlijkse verkeersbelasting stelt zich enkel bij leasing en dit in geval de leasingmaatschappij en de leasingsnemer in verschillende gewesten zijn gevestigd.

VLABEL voert controles uit op nummerplaten die zijn ingeschreven op naam van (rechts)personen die gevestigd zijn in het Vlaams Gewest. Er stelt zich een probleem indien een nummerplaat is ingeschreven op naam van een leasingnemer die gevestigd is in Vlaanderen en de leasingmaatschappij, die gevestigd is in Brussel, de fiscale aangifte doet. VLABEL kan immers niet weten dat deze aangifte gebeurd is, gezien ze geen toegang heeft tot deze gegevens¹.

¹ Wel indien het gaat over eurovignet, dit kan gecontroleerd worden via AGES; de problematiek stelt zich dus enkel voor de jaarlijkse verkeersbelasting

Gezien VLABEL enkel op een efficiënte manier controles kan uitvoeren als er vertrokken kan worden van de nummerplaten die zijn ingeschreven op naam van een persoon die gevestigd is in het Vlaams Gewest, zal naar een structurele oplossing gezocht worden. Het doorvoeren van een wetswijziging voor leasingmaatschappijen vereist wel een samenwerkingsakkoord met de andere gewesten.

3) *“Ook bij transitplaten missen we nog een stuk afstemming tussen Vlaamse Belastingdienst en het federale niveau. Een transitplaat is een tijdelijke nummerplaat, die enkel dient voor de export. Zo'n transitplaat wordt in de regel onmiddellijk gevolgd door een buitenlandse inschrijving van de wagen. In dat geval hoeft er ook geen verkeersbelasting betaald te worden in Vlaanderen. De regeling wijkt dus af van de gewone situatie bij gewone personenwagens, waar elke nummerplaat - ook van de wagen, die al na 1 dag pte totale wordt gereden - sowieso leidt tot verkeersbelasting.*

Een verzoeker die een per definitie tijdelijke transitplaat aanvraagt om te verhuizen en daarbij met zijn wagen naar het buitenland te rijden (2014-02283), klaagt dat hij nadien toch nog een aanslagbiljet verkeersbelasting ontvangt en dan ook nog eens voor een volledige periode van 12 maanden. Dit is dus eigenlijk een klacht over een onterechte toepassing op die transitplaat van de normale regel, waarbij er geen sprake is van tijdelijke geldigheidsduur.

Uit het onderzoek van de Vlaamse Ombudsdienst blijkt dat DIV transitplaathouders informeert dat het niet nodig is om de nummerplaat terug te sturen vanuit het buitenland, maar dat DIV de transitplaat dan ook niet formeel schrapt op de einddatum van de geldigheidsduur. En wie dan nalaat om bij Vlabe de buitenlandse inschrijving van de wagen mee te delen, krijgt dus een aanslagbiljet voor een volledige periode van 12 maanden in België. Aan Vlabe meedelen dat het om de export van een wagen gaat, kan online, maar die info blijkt burgers die maar éénmalig exporteren blijkbaar niet altijd te bereiken.

In het dossier van deze verzoeker was er verzoening, in de zin dat het aanslagbiljet op basis van de buitenlandse inschrijvingsgegevens ontheven werd, maar een betere samenwerking met de DIV kan de aanmaak van dergelijke aanslagbiljetten voorkomen."

Reactie/standpunt van Vlabel:

Deze tijdelijke nummerplaten¹ worden belast inzake verkeersbelasting vanaf de maand van inschrijving bij de DIV en dit voor een periode van 12 maand. BIV is niet verschuldigd.²

Indien de nummerplaat teruggebracht wordt bij de DIV, wordt net zoals bij gewone nummerplaten, automatisch een ontheffing verleend van de verkeersbelasting (vanaf de maand van schrapping). Indien de nummerplaat niet wordt teruggebracht maar de belastingplichtige kan een bewijs van inschrijving in het buitenland voorleggen, dan wordt er door VLABEL ook een ontheffing verleend (vanaf de maand van inschrijving in het buitenland).

VLABEL krijgt de geplande einddatum van de nummerplaten niet door van de DIV. De DIV schrapt de nummerplaten ook niet automatisch als de einddatum verstreken is.

Uit het onderzoek van de Vlaamse Ombudsdienst blijkt dat de DIV transitplaathouders zou informeren dat het niet nodig is om de nummerplaat terug te sturen. VLABEL stelt vast dat het terugsturen van nummerplaten toch nog gebeurt (maar wel niet in alle gevallen).

Kortom, enkel indien de belastingplichtige zelf de nodige stappen zet (nummerplaat schrappen of inschrijving in het buitenland bewijst aan Vlabel) kan de belasting worden ontheven/stopgezet. Het zou een aanzienlijke administratieve vereenvoudiging inhouden voor de belastingplichtige indien Vlabel de belasting automatisch kan ontheffen wanneer de DIV de nummerplaten ambtshalve zou schrappen op vervaldatum.

Een definitieve oplossing met betrekking tot deze problematiek is evenwel in de maak. De FOD Mobiliteit is immers gestart met een onderzoek naar de hervorming van de tijdelijke kentekenplaten van korte duur en er werd in dat kader ook een ontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 20 juli 2001 betreffende de inschrijving van voertuigen opgemaakt.

Een van de elementen van de hervorming is de intentie om op de vervaldatum van de geldigheidsduur van

¹ van korte duur (< 6 maand)

² artikel 1.1.0.0.2, vierde lid, 1°, en artikel 2.3.1.0.1 VCF

de tijdelijke inschrijvingen de tijdelijke inschrijving/kentekenplaat ambtshalve te schrappen. Van zodra deze hervorming wordt doorgevoerd zal de problematiek zich niet langer stellen.

In tussentijd heeft Vlabel beslist om de bezwaren in te willigen van de belastingplichtigen die aantonen dat de geldigheidsduur van de kentekenplaat is verstreken. Voor de periode vanaf de datum van het verstrijken van de geldigheidsduur van de kentekenplaat zal de jaarlijkse verkeersbelasting worden ontheven.

4) *“Alle communicatie-inspanningen ten spijt, zien we nog altijd burgers die een opschorting van de verkrottingsheffing voor woningen mislopen.*

Een eigenaar die een verkrotte woning renoveert, geniet gedurende 4 jaar een schorsing van de heffing als hij de stedenbouwkundige vergunning voor een renovatie of een renovatieplan voorlegt. Je moet de schorsing wel aanvragen, ze volgt niet automatisch uit het afleveren van de vergunning. Een verzoeker (2014-03904) vergeet dit. Hij kondigt zijn renovatieplannen wel aan bij de inventarisbeheerder maar bezorgt geen stukken. De inventarisbeheerder reageert verder niet.

De verzoeker kan later nog een schorsing krijgen, maar niet meer met terugwerkende kracht. De regelgeving laat dat niet toe. De eerste heffing (van al gauw 25.000 euro) moet hij bijgevolg betalen, terwijl de overheid er toch alle belang bij heeft dat hij zijn middelen optimaal kan investeren in de renovatie. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt zich dan ook af of de toekenning van een stedenbouwkundige vergunning niet automatisch een schorsing van de heffing kan doen ingaan."

Reactie/standpunt van Vlabel:

Er wordt momenteel door de inventarisbeheerder (dit is Wonen-Vlaanderen en niet VLABEL) een opschorting van de heffing verleend voor vier jaar zodra de belastingplichtige een stedenbouwkundige vergunning, een schriftelijke bevestiging van de volledig bevonden aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning, opgemaakt door de gemeentelijke stedenbouwkundige ambtenaar, of een gedetailleerd renovatieschema voorlegt waaruit blijkt dat hij de nodige renovatiewerken gaat uitvoeren. De opschorting wordt ongedaan gemaakt als de aanvraag van een stedenbouwkundige vergunning geweigerd wordt¹. De opgeschorte heffingen zijn in die gevallen alsnog verschuldigd.

Het agentschap Wonen-Vlaanderen communiceert als inventarisbeheerder minstens jaarlijks duidelijk over de mogelijkheden tot – en de voorwaarden van – (vrijstelling en) opschorting van heffing. Die jaarlijkse herinnering gebeurt in het kwartaal dat aan de heffingsplicht voorafgaat; de eigenaar heeft op dat ogenblik dus nog de mogelijkheid om een eventuele opschorting aan te vragen. Wonen-Vlaanderen voegt bij zo'n herinneringsbrief steeds meteen het modelformulier om een (vrijstelling of) opschorting aan te vragen en een brochure met alle informatie ter zake.

Als een opschorting wordt aangevraagd en de ingediende stukken zijn onvoldoende, dan wordt daar bovendien in regel duidelijk over gecommuniceerd.

De opschorting wegens geplande renovatiewerken wordt alleen toegestaan als uit de vergunning of het renovatieschema blijkt dat de verwaarlozing of ongeschikt/onbewoonbaarheid dankzij de renovatiewerken zal verholpen worden. Het louter verkrijgen van een vergunning of het indienen van een schema is op zich dus niet voldoende, er moet een verband zijn met de elementen van verwaarlozing of ongeschikt/onbewoonbaarheid die aanleiding hebben gegeven tot de inventarisatie.

De aanbeveling van de ombudsman om bij toekenning van een stedenbouwkundige vergunning de schorsing automatisch te laten ingaan heeft betrekking op een aspect dat behoort tot de bevoegdheid van de inventarisbeheer.

Gezien het voornemen bestaat om deze heffing binnen afzienbare termijn over te dragen naar het lokaal niveau, zal dit probleem zich op dat moment waarschijnlijk vanzelf oplossen.

¹ In het concreet dossier waarop de klacht betrekking had, was de stedenbouwkundige vergunning in eerste instantie geweigerd waardoor een nieuwe vergunning en opschorting moest aangevraagd worden

7.2 Natraject aanbevelingen 2014 van de klachtendienst

De Klachtendienst Financiën heeft in het jaarverslag 2014 geen algemene aanbeveling(en) geformuleerd.

7.3 Evolutie klachtenbeeld

De voorbije jaren (tot en met 2014) registreerden we -procentueel gezien ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde klachten- steeds minder (deels) gegronde klachten. Dit aantal is in 2015 lichtjes gestegen, maar verwaarloosbaar in verhouding tot de extra klachten over de registratie- en erfbelasting

Wat de verkeersbelastingen en de onroerende voorheffing betreft, toont volgende tabel een overzicht van het aantal (deels) gegronde klachten per ombudsnorm, gedurende de voorbije 5 jaar.

	Verkeersbelastingen						Onroerende voorheffing				
Ombudsnorm / Jaar	2011	2012	2013	2014	2015		2011	2012	2013	2014	2015
Te lange behandeltermijn	195	59	5	2	1		73	48	6	6	7
Ontoereikende informatieverstrekking	75	36	15	9	5		12	14	8	7	1
Andere	67	25	10	29	9		19	14	6	2	2
Niet-correcte beslissing	10	11	7	4	3		16	19	6	7	9
Onvoldoende bereikbaarheid	8	6	1	2	0		11	1	5	3	1
Onheuse bejegening	1	2	0	0	0		2	0	0	0	0

Het aantal (deels) gegronde klachten over de verkeersbelastingen en over de onroerende voorheffing blijft dus nog verder afnemen.

Wat de registratie- en erfbelasting betreft, geeft volgende tabel het aantal (deels) gegronde klachten per ombudsnorm in het opstartjaar 2015, vergeleken met het aantal (deels) gegronde klachten verkeersbelastingen in het opstartjaar 2011.

Ombudsnorm / Heffing	Erfbelasting (2015)	Registratiebelasting (2015)		Verkeersbelastingen (2011)
Te lange behandeltermijn	15	3		195
Ontoereikende informatieverstrekking	10	2		75
Andere	6	1		67
Niet-correcte beslissing	1	5		10
Onvoldoende bereikbaarheid	0	1		8
Onheuse bejegening	0	0		1

De overname van de inning van de registratie- en erfbelasting heeft, vergeleken met de overname van de inning van de verkeersbelasting, geen overvloed aan klachten in het algemeen en aan (deels) gegronde klachten in het bijzonder met zich meegebracht.

7.4 Aanbevelingen 2015 van de klachtendienst

De Klachtendienst Financiën onderzoekt klachten over de werking van het hele beleidsdomein Financiën en Begroting. Net zoals in het verleden, hebben we ook in 2015 geconstateerd dat de ontvankelijke klachten voor de overgrote meerderheid betrekking hadden op de werking van de Vlaamse Belastingdienst. Logisch, want dit agentschap staat door de inning en invordering van de Vlaamse Gewestbelastingen (verkeersbelastingen, onroerende voorheffing, erfbelasting, registratiebelasting, verkrottingsheffing woningen, leegstandsheffing bedrijfsruimten, planbatenheffing) in nauw contact met de burger. De klachten van 2015 weerspiegelen dan ook voornamelijk de bekommernissen van de burger over de werking van de Vlaamse Belastingdienst.

Het aantal (deels) gegronde klachten bleef ook in 2015 beperkt: 83 (deels) gegronde klachten op 854 afgehandelde, ontvankelijke klachten (minder dan 10%).

Voor de verkeersbelasting, onroerende voorheffing en verkrottingsheffing woningen hadden de (deels) gegronde klachten opnieuw vooral betrekking op individuele dossiers die, zoals eerder besproken bij de evaluatie per sector, na tussenkomst van de klachtendienst werden rechtgezet door de Vlaamse Belastingdienst.

Gelet op het individuele karakter hebben we voor deze dossiers geen aandachtspunten voor structurele verbetering kunnen rapporteren.

Naast de bespreking van de (deels) gegronde klachten hebben we in 2015 ook bemerkingen overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst op basis van enkele ongegronde klachten en dit om een mogelijke evolutie naar gegronde klachten te vermijden, meer bepaald in de dossiers waarin de burger zich had geregistreerd voor Zoomit zonder daarbij de Vlaamse Belastingdienst te accepteren als verzender.

Op het moment van de registratie voor Zoomit wordt een algemene e-mail verstuurd in verband met de geregistreerde gegevens en dat de aanslagbiljetten nu digitaal worden verstuurd naar de internet banktoepassing van de opgegeven bankrekening.

Sommige burgers waren niet op de hoogte van het feit dat ze daarna de Vlaamse Belastingdienst als verzender moesten accepteren in de eigen internet banktoepassing. Als Vlabel niet wordt aanvaard als verzender, krijgt men immers slechts éénmalig een e-mail toegestuurd op het moment dat voor het eerst een aanslagbiljet wordt aangeboden. Deze burgers hadden dan ook geen weet van andere, nieuwe betalingsdocumenten wat resulteerde in de gedwongen invordering via de gerechtsdeurwaarder en in extra aanmaningskosten en desgevallend ook nalatigheidsinteressen.

Naar aanleiding van de klachten geeft Vlabel nu extra informatie op het moment dat de burger zich via de website van de Vlaamse Belastingdienst inschrijft voor Zoomit en in de e-mail die men ter bevestiging ontvangt na inschrijving voor Zoomit. Er wordt benadrukt dat de burger in de internet banktoepassing moet bevestigen dat men Vlabel als verzender aanvaardt om via e-mail te worden verwittigd van de aangeboden documenten.

Voorts werden de kosten in die gevallen kwijtgescholden waar de administratie van oordeel was dat de burger niet te kwader trouw had gehandeld en in het verleden een correcte betaler is geweest.

Voor de erfbelasting en de registratiebelasting hebben we tijdens de driemaandelijkse overlegvergaderingen een aantal aandachtspunten aangereikt die resulteren in volgende aanbevelingen:

AANBEVELING 1 (erfbelasting): De bijvoeglijke aangiftes van nalatenschap op afgewerkte, historische aangiftes bij de FOD Financiën zo snel mogelijk afhandelen.

Dit betrof zowel bijvoeglijke aangiftes van nalatenschap (ter verbetering van de oorspronkelijke aangiftes) die eind 2014 werden ingediend bij de FOD Financiën en vervolgens overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst als bijvoeglijke aangiftes van nalatenschap die in 2015 rechtstreeks werden ingediend bij de Vlaamse Belastingdienst en waarbij meestal spontane aangifte werd gedaan van de meerwaarde van een onroerend goed. De geschatte waarde van het onroerend goed in de oorspronkelijke aangifte van

nalatenschap bleek immers lager te liggen dan de effectieve verkoopwaarde waardoor het actief van de nalatenschap diende te worden verhoogd.

Inzake de erfbelasting wordt de invordering van de belastingen en toebehoren gewaarborgd door een wettelijke hypotheek op al de goederen die vatbaar zijn voor hypotheek, door de erflater in België nagelaten. Om dergelijke hypotheek op een (ondertussen verkocht) onroerend goed van de erflater te vermijden, zal de notaris de verkoopsom bijhouden tot zekerheid van de betaling van de erfbelasting.

Begin 2015 bleek uit de klachten dat de registratietermijn opliep en hebben we de vraag gesteld om de bijvoeglijke aangiftes zo snel mogelijk te registreren. Eens geregistreerd, bleek het om technische redenen niet mogelijk te zijn om dit specifieke type van bijvoeglijke aangiftes (op afgewerkte, historische aangiftes bij de FOD Financiën waarbij de bijvoeglijke aangifte resulteerde in een bijkomende heffing) te behandelen.

Door het aanslepen van de behandeling van deze bijvoeglijke aangiftes, moesten de burgers lange tijd wachten op de vrijgave van de verkoopsom.

Eind 2015 kon worden gestart met de verwerking van deze dossiers waardoor sommigen hun aanslagbiljet nog kregen toegestuurd in 2015. Maar andere dossiers stonden eind 2015 nog open. Vandaar deze aanbeveling, met de extra vraag om, indien woonstkeuze werd gemaakt bij de notaris, het overzicht van de bijkomend verschuldigde erfbelasting met de respectievelijke aanslagbiljetten ook effectief naar de notaris te sturen en niet apart naar de individuele erfgenamen.

AANBEVELING II (erfbelasting): Extra aandacht besteden bij het bepalen van de verwantschap van de geselecteerde erfopvolgers bij het uitblijven van een aangifte nalatenschap.

Wanneer in een overlijdensdossier geen tijdige aangifte van nalatenschap wordt ontvangen, worden de erfopvolgers bepaald via het rijksregister. De dossierbehandelaar controleert de exacte verwantschap en schrijft de mogelijke erfopvolgers aan voor het indienen van de aangifte.

In een aantal gevallen werden personen aangeschreven die zelf reeds lange tijd overleden waren (en die zelfs daarvóór soms ook geen band meer hadden met de persoon waarvoor aangifte van nalatenschap moest worden ingediend). De ontvangst en inhoud van deze brief lag begrijpelijkerwijs zeer gevoelig bij de nabestaanden.

AANBEVELING III (erfbelasting en registratiebelasting): Een minimale automatische berekening voorzien waardoor tarieven met een percentage door het systeem worden berekend.

Bepaalde tarieven, bijvoorbeeld de belastingverhoging wegens het laattijdig indienen van een aangifte van nalatenschap (erfbelasting) en de schenkbelasting op een schenking van roerende goederen (registratiebelasting) zijn vaste belastingtarieven die zich lenen tot een automatische berekening.

Uit de klachten bleek dat deze tarieven manueel worden berekend door de dossierbehandelaar, wat kan leiden tot een foute berekening en een te hoog aangerekende belasting.

8 Wat is veranderd / welke veranderingen zijn gepland?

8.1 Vergroening verkeersbelastingen

Via de verkeersbelastingen wil de Vlaamse overheid de burgers en bedrijven stimuleren om te kiezen voor milieuvriendelijkere modellen.

De berekening van zowel de jaarlijkse verkeersbelasting als de belasting op inverterstelling is bijgevolg vanaf 1 januari 2016 sterker gebaseerd op de uitstoot van de wagens en ook gedifferentieerd naargelang de euronorm en de brandstofsoort van het voertuig (zogenaamde luchtterm).

De verkeersbelasting voor al ingeschreven wagens verandert echter niet. De aangepaste berekening van de verkeersbelasting en de belasting op inverkeerstelling geldt alleen voor wie een nieuwe of tweedehands-wagen inschrijft vanaf 1 januari 2016.

Wie een nieuwe auto of minibus heeft besteld vóór 31 oktober 2015, maar die pas werd geleverd na 1 januari 2016, kon tot en met 15 januari 2016 beroep doen op een overgangsbepaling.

Op het ingeschreven voertuig zullen dan nog de tarieven van 2015 worden toegepast voor de verkeersbelasting en/of de belasting op de inverterstelling.

Er moet aan 4 voorwaarden voldaan zijn om in aanmerking te komen voor deze overgangsbepaling.

- Het gaat om een personenwagen, auto voor dubbel gebruik of minibus van een particulier of een rechtspersoon. Die rechtspersoon mag geen leasingbedrijf zijn.
- Aan de hand van de bestelbon kan aangetoond worden dat het voertuig vóór 31 oktober 2015 werd besteld.
- Het gaat om een voertuig dat na 31 december 2015 voor de eerste keer ingeschreven wordt bij de DIV (kan naast nieuwe voertuigen ook ingevoerde voertuigen betreffen).
- Een aanvraagformulier wordt ingevuld en wordt samen met een kopie van de bestelbon vóór 15 januari 2016 aan de Vlaamse Belastingdienst bezorgd. De administratie stelde hiervoor op de website <http://belastingen.vlaanderen.be/formulieren-verkeersbelastingen> een formulier ter beschikking.

De simulatie van de verkeersbelastingen was tijdelijk beperkt tot 31 december 2015. Op die manier kreeg men geen foutieve bedragen bij de simulatie van de verkeersbelastingen. De informaticatools werden aangepast conform de nieuwe berekeningswijze. Eind 2015 kon men de verkeersbelastingen van 2016 opnieuw online berekenen.

8.2 Van een eurovignet naar een kilometerheffing voor vrachtwagens

Het Vlaams Parlement heeft op 3 juli 2015 het decreet goedgekeurd dat de kilometerheffing voor vrachtwagens invoert op 1 april 2016. Tegelijkertijd is ook de Vlaamse Codex Fiscaliteit aangepast. Hiermee verdwijnt het eurovignet.

Alle goederenvervoer van meer dan 3,5 ton moet vanaf 1 april 2016 kilometerheffing betalen. Elke vrachtwagen die zich op de Belgische wegen bevindt, moet dan over een werkende On Board Unit (OBU) beschikken. Deze registreert via GPS-technologie de gereden kilometers.

Het toepasselijke tarief hangt af van het type weg, het aantal gereden kilometers, het Maximaal Toegestane Totaalgewicht (MTT) en de EURO-emissieklasse van het voertuig.

Het Vlaams Parlement heeft de wegen vastgelegd waarop kilometerheffing moet worden betaald (met een tarief hoger dan nul).

Aangezien alle Belgische gewesten met ingang van 1 april 2016 geen eurovignet meer zullen heffen, is in een overgangsregeling voorzien. Hierbij is er een onderscheid voor wat betreft de eurovignetten die werden uitgegeven vóór en vanaf 1 november 2015:

- Eurovignetten uitgegeven vanaf 1 november 2015:

De kilometerheffing zal van start gaan op 1 april 2016. Daarom wordt de geldigheidsduur van de nieuwe

eurovignetten die worden aangevraagd of verlengd vanaf 1 november 2015 automatisch beperkt tot 1 april 2016.

Er volgt na 1 april 2016 een automatische terugbetaling van het aantal resterende dagen van de laatste lopende maand, zijnde april 2016.

Als iemand na 1 april 2016 evenwel nog gebruik zal maken van het eurovignetwegennet (in Nederland, Luxemburg, Denemarken of Zweden), dan moet voor de gewenste periode een nieuw eurovignet aangevraagd worden (aan een buitenlandse automaat of online bij AGES), zoniet bestaat het risico op beboeting in het buitenland.

- Eurovignetten uitgegeven vóór 1 november 2015:

Voor eurovignetten die zijn uitgegeven vóór 1 november 2015 kan een terugbetaling aangevraagd worden voor de resterende geldigheidsduur (uitgedrukt in dagen) na 1 april 2016.

De terugbetaling kan gevraagd worden vanaf 1 januari 2016 tot en met 1 mei 2016. Hier is geen bewijslast aan verbonden en er zullen geen administratiekosten in rekening worden gebracht. De aanvraag kan gebeuren via de website van de Vlaamse Belastingdienst.

Wie om terugbetaling heeft gevraagd, maar na 1 april 2016 nog wil gebruik maken van het eurovignetwegennet (in Nederland, Luxemburg, Denemarken of Zweden) moet een nieuw eurovignet aanvragen (aan een buitenlandse automaat of online bij AGES), zoniet bestaat het risico op beboeting in het buitenland.

8.3 Vermindering van de onroerende voorheffing voor energiezuinige woningen

Een burger die over een energiezuinige woning beschikt, kan genieten van een vermindering op de onroerende voorheffing. Dit is een vermindering die automatisch wordt toegekend op het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing indien men aan de voorwaarden voldoet en dit vanaf het aanslagjaar dat volgt op het jaar waarin het E-peil wordt toegekend.

Voor stedenbouwkundige vergunningen, aangevraagd vanaf 1/1/2016, wordt de bestaande regeling gewijzigd: het energiepeil dat recht geeft op de vermindering wordt verstrengd.

Een E-peil van maximum E30 zal recht geven op een vermindering van 50% gedurende 5 jaar. Een E-peil van maximum E20 zal recht geven op een vermindering van 100% gedurende 5 jaar.

8.4 Verlaagde tarieven van de schenkbelasting voor onroerende goederen

Bij decreet van 3 juli 2015 werd het tarief van de schenkbelasting voor de schenking van onroerende goederen verlaagd ten einde de overdracht van onroerende goederen onder levenden te stimuleren. Naast de verlaging van het tarief van de schenkbelasting en het aantal tariefschijven zijn er thans slechts twee tariefcategorieën hetzij een tarief in rechte lijn en tussen partners, hetzij een tarief tussen alle andere personen.

Bovendien werd voorzien in een bijkomend verlaagd tarief voor schenkingen van gebouwen onderworpen aan een energetische renovatie of van gebouwen met conformiteitsattest die verhuurd worden. Hiermee zet de Vlaamse overheid in op vergroening daar deze maatregel een bijkomende stimulans kan vormen op weg naar een energievriendelijke renovatie van het woningenbestand in Vlaanderen. Met het verschil in rechten tussen het gewone tarief en het verlaagde tarief kan (een deel van) de renovatiekost gerecupereerd worden.

Om dit verlaagd tarief voor schenkingen van onroerende goederen in het Vlaamse Gewest via teruggave te genieten moet aan volgende voorwaarden voldaan zijn:

- a) voor de energetische renovatie:

1° de verkrijger van de schenking, of een van hen, moet binnen vijf jaar vanaf de datum van de akte van schenking renovatiewerken laten uitvoeren voor een totaal bedrag van minstens 10.000 euro (exclusief BTW). Als bewijs moeten facturen worden voorgelegd van de werken die door een aannemer zijn uitgevoerd.

2° de aannemer attesteert dat de facturen voor de renovatiewerken beantwoorden aan de omschrijvingen

in het Energiebesluit.

Na deze periode van vijf jaar wordt nog een periode van nog 6 maanden toegestaan om de bewijsstukken in te dienen.

b) voor verhuurde gebouwen met conformiteitsattest:

De begiftigden of één van hen moet, binnen een termijn van drie jaar een conformiteitsattest bekomen en een geregistreerde huurovereenkomst met een minimumduur van 9 jaar afsluiten.

Na deze periode van drie jaar wordt ook nog een periode van 6 maanden toegestaan om de bewijsstukken in te dienen.

Deze maatregelen gelden voor alle schenkingen vanaf 1 juli 2015.

8.5 Verdeelrecht bij verdelingen n.a.v. echtscheiding of beëindigen wettelijk samenwonen

Bij decreet van 18 december 2015 werd het verdeelrecht op 1% gebracht voor verdelingen tussen echtgenoten die plaatsvinden na of uitwerking hebben door de echtscheiding alsook voor verdelingen tussen ex-wettelijke samenwonenden die plaatsvinden binnen een termijn van drie jaar die volgt op de beëindiging van de wettelijke samenwoning conform artikel 1476, §2, van het Burgerlijk Wetboek en op voorwaarde dat de personen op de dag van deze beëindiging ten minste een jaar ononderbroken met elkaar wettelijk samenwoonden.

Vanaf 1 januari 2016 zal het dus voldoende zijn dat de verdeling of afstand wordt gerealiseerd na de beëindiging van de wettelijke samenwoning of na de echtscheiding om het tarief van 1% te genieten.

Voorheen diende de regelingsakte steeds in authentieke vorm te zijn opgemaakt opdat het verlaagd tarief van 1% kon gelden. Nu is het mogelijk om de regelingsakte onderhands op te maken, met de verplichting voor de partijen om na het definitief worden van de echtscheiding bij de notaris een authentieke akte te laten opmaken om het tarief van 1% te bekomen.

9 Servicemeter

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'klachtencaptatie'

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

o mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar (bv. zijn de gegevens gemakkelijk vindbaar op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700...?); De medewerkers van de Klachtendienst Financiën zijn vlot toegankelijk: onder meer per e-mail /klachtenformulier, per telefoon, per brief.

De gegevens van de Klachtendienst Financiën staan vermeld op de website van de Vlaamse Belastingdienst. 1700 kan klachten via e-mail escaleren naar de Klachtendienst Financiën.

o mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).

In tal van correspondentie van de Vlaamse Belastingdienst wordt gewezen op het bestaan van de Klachtendienst Financiën en op de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Ook op de website van de Vlaamse Belastingdienst kan men informatie over de klachtenprocedure terugvinden en staan het online klachtenformulier en ons e-mailadres ter beschikking.

2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijsklachten.

Alle ontvangen klachten worden effectief beantwoord. We hebben geen weet van klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst die door ons onterecht niet zouden worden behandeld of onterecht niet zouden worden (h)erkend.

3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling...).

Het zit volgens ons goed met de klachtencaptatie. Immers, van alle geregistreeerde klachten wist ruim 78% rechtstreeks de weg te vinden naar de Klachtendienst Financiën. Ruim 13% werd ons doorgestuurd via de Vlaamse Ombudsdienst.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.

De klachtenbehandelaars zijn bekend binnen de organisatie; het doorloopschema is aanwezig.

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling.

In 2015 bedroeg de gemiddelde wachtperiode voor de verzending van een ontvangstmelding 0,6 dagen. De burger mocht in 2015 een antwoord verwachten na gemiddeld 30,8 dagen. Slechts 3 burgers (0,3%) kregen een antwoord buiten de termijn van 45 dagen.

3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).

De klachtenbehandelaars hebben toegang tot bepaalde databanken van de Vlaamse Belastingdienst waardoor zij een autonoom onderzoek kunnen voeren.

We trachten elke klacht op zo een duidelijk en verstaanbaar mogelijke manier te beantwoorden, in relatief eenvoudig bewoordingen, maar zonder hierbij de kwaliteit van het antwoord uit het oog te verliezen.

De burger kan ons ook steeds telefonisch bereiken met vragen om uitleg of vragen om bijkomende informatie.

4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.

In onze antwoorden wordt systematisch verwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Kenmerkend voor de betrokken fiscale materie is de administratieve beroepsprocedure: het feit dat de belastingplichtige een bezwaarschrift kan indienen bij de Vlaamse Belastingdienst. We maken voor elke klacht de inschatting of we al dan niet moeten verwijzen naar deze bezwaarprocedure. Soms sturen we de klacht zelf door naar de Vlaamse Belastingdienst om daar verder te worden behandeld, bijvoorbeeld als bezwaar, als aanvraag voor het bekomen van een afbetalingsplan,

Om de doorlooptijd van een dossier te verkorten, zullen we aan de burger desgevallend ook uitdrukkelijk meegeven welke stukken hij moet voorleggen om te genieten van een bepaalde vermindering, vrijstelling of ontheffing.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatengebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.

De functiebeschrijving is aanwezig, omschrijft de nodige competenties van de klachtenbehandelaar en vormt de basis voor de jaarlijkse planning en evaluatie.

2. Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging).

De Klachtendienst Financiën omvat 2 klachtenbehandelaars. Er is een continue samenwerking en aanhoudend overleg tussen de 2 klachtenbehandelaars.

De Klachtendienst Financiën neemt deel aan het netwerk klachtenmanagement, waar de werking van andere klachtendiensten wordt toegelicht en waarvan steeds iets kan worden opgestoken.

Qua kennisdeling hebben de klachtenbehandelaars toegang tot de procedureboeken, gebruikt door de Vlaamse Belastingdienst, die continu worden bijgewerkt in functie van gewijzigde regelgeving /standpunten.

3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.

Binnen het beleidsdomein Financiën en Begroting is geen aparte kwaliteitsmanager aanwezig en ook geen 'netwerk' van klachtenbehandelaars daar er slechts 2 klachtenbehandelaars zijn. Wij waken evenwel mee over de kwaliteit van de geleverde diensten via onze voorstellen tot verbeteracties (zie verder punt 6).

4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.

De Klachtendienst Financien rapporteert maandelijks aan het management over het aantal geregistreerde en afgehandelde klachten in de voorbije maand.

Driemaandelijks vindt een overlegvergadering plaats met de Vlaamse Belastingdienst waar de terechte klachten worden besproken en nieuws wordt uitgewisseld.

Het jaarverslag wordt besproken met het management van het beleidsdomein Financiën en Begroting, alvorens het over te maken aan de Vlaamse Ombudsdienst.

5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

Het jaarverslag wordt opgesteld door de 2 klachtenbehandelaars zelf en jaarlijks in de maand februari overgemaakt aan de Vlaamse Ombudsdienst.

6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.

De terechtte klachten worden besproken met de Vlaamse Belastingdienst tijdens de driemaandelijke overlegvergaderingen. We trachten in deze terechtte klachten bepaalde patronen te herkennen en hieruit verbeteracties te destilleren. Deze worden dan tijdens de overlegmomenten geformuleerd als ‘tussentijdse aanbevelingen’. Uit deze tussentijdse aanbevelingen worden een of meerdere aanbevelingen weerhouden die besproken worden in het jaarrapport.

7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.

Zie hoofdstuk 7 in dit en vorige jaarrapporten.

8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.

Er is een continue samenwerking en aanhoudend overleg tussen de 2 klachtenbehandelaars. Een 'netwerk' van klachtenbehandelaars is niet aanwezig binnen het beleidsdomein Financiën en Begroting daar er slechts 2 klachtenbehandelaars zijn.

9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

Zie hoofdstuk 7 in dit en vorige jaarrapporten.

10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.

Een van de klachtenbehandelaar is lid van de stuurgroep netwerk klachtenmanagers; beide klachtenbehandelaars nemen deel aan het netwerk klachtenmanagers.

10 Tot slot

Het jaarverslag van de Klachtendienst Financiën weerspiegelt de bekommernissen van de burger en geeft een aanduiding van wat door de burger als onbehoorlijk wordt ervaren.

Zowel voor de verkeersbelastingen als voor de onroerende voorheffing is het aantal (deels) gegronde klachten in 2015 numeriek en procentueel opnieuw gedaald.

De overname van de inning van de registratie- en erfbelasting heeft, vergeleken met de overname van de inning van de verkeersbelasting, niet geresulteerd in een sterke toename van het aantal klachten.

Het aantal ingediende klachten over de erfbelasting lag hoger dan het aantal ingediende klachten over de registratiebelasting. Ook bij de behandeling kwalificeerden we méér (deels) gegronde klachten over de erfbelasting.

Op basis van de klachten over de registratie- en erfbelasting en om aan bepaalde vastgestelde problemen te remediëren, hebben we enkele aanbevelingen uitgewerkt.

De Klachtendienst Financiën,

Els Moens en Charlotte Delrue

Lijst met afkortingen

AND	Andere
AZF	Algemene Zaken en Financiën
BIV	Belasting op Inverkeerstelling
BS	Belgisch Staatsblad
BTW	Belasting op de toegevoegde waarde
CIC	Centrale Invorderingscel
CO ₂	Koolstofdioxide
DDG	Dienst Derdengeschillen
DIV	Directie Inschrijvingen Voertuigen
e-ID	Elektronische Identiteitskaart
E-peil	Energiepeil
FAQ	Frequently Asked Questions
FOD	Federale Overheidsdienst
GPS	Global Positioning System
IVA	Intern Verzelfstandigd Agentschap
KBO	Kruispuntbank van Ondernemingen
kg	Kilogram
KI	Kadastraal Inkomen
LB	Leegstandsheffing bedrijfsruimten
LC	Leeftijdscorrectie
MTM	Maximale Toegelaten Massa
MTT	Maximaal Toegestane Totaalgewicht
n.a.v.	Naar aanleiding van
NGV	Niet-geautomatiseerd Voertuig
OBU	On Board Unit
OCMW	Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn
OV	Onroerende voorheffing
PBH	Planbatenheffing
pk	Paardenkracht
RegB	Registratiebelasting
ErfB	Erfbelasting
VCF	Vlaamse Codex Fiscaliteit
VGT	Vastgoedtransacties
VHW	Verkrottingsheffing woningen
V(K)B	Verkeersbelastingen
Vlabel	Vlaamse Belastingdienst
VR	Vlaamse Regering
VZW	Vereniging Zonder Winstoogmerk

////////////////////////////////////

Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

916 klachten

EerstelijnsRapport Klachtenmanagement

Werkjaar 2015

Entiteit van de Vlaamse overheid:

Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)

1 EERSTELIJNSRAPPORTAGE VOLGENS HET VLAAMS KLACHTENDECREET

Het Vlaams klachtendecreet bepaalt (sinds 17 juni 2011) in artikel 12: ***“Voor wat de Vlaamse administratie betreft, wordt het schriftelijk verslag telkens globaal uitgebracht door het centraal punt van elk beleidsdomein.”***

Het Centraal punt voor het beleidsdomein WVG is het Departement WVG.

2 RAPPORTAGEPERIODE: VAN 1 DECEMBER TOT 30 NOVEMBER

Om tijdig het eerstelijnsrapport voor het beleidsdomein WVG in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst, loopt de rapportageperiode (sinds het werkjaar 2011) **van 1 december tot 30 november** (12 maanden).

Vooraleer het eerstelijnsrapport bij de Vlaamse Ombudsdienst in te dienen, wordt het eerst voorgelegd aan de Beleidsraad WVG.

Vallen buiten de scope van dit klachtenjaarrapport		
1.	OPZC's van Geel en van Rekem	De Openbare Psychiatrische Zorgcentra te Geel en te Rekem (OPZC's) zijn publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen (EVA's) binnen het beleidsdomein WVG. Sinds het wijzigend decreet van 21/06/2013 van het Vlaams klachtendecreet vallen de OPZC's niet langer onder de toepassing van het Vlaams klachtendecreet van 1 juni 2001. De OPZC's blijven evenwel ressorteren onder de toepassing van het Vlaams Ombudsdecreet van 7 juli 1998. Zoals de andere psychiatrische ziekenhuizen rapporteren de OPZC's jaarlijks over hun klachtenbehandeling in het kader van de patiëntenrechtenwet (wet van 22/08/2002) aan de Federale Commissie “Rechten van de patiënt” van de FOD Volksgezondheid.
2.	SAR-WGG	(Strategische Adviesraad voor het Vlaamse Welzijns-, Gezondheids- en Gezinsbeleid) De SAR-WGG is ingebed in de SERV (Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen).
3.	UZ Gent ombudsdienst	De bevoegde minister is de Vlaamse minister van Onderwijs (cf. artikel 3, 3°, g) van het bevoegdheids-besluit van 25/07/2014 van de Vlaamse regering).
N.B.	Agentschap voor Samenwerking rond Gegevensdeling tussen de Actoren in de Zorg	Dit publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap is opgericht bij Decreet van 25 april 2014. Dit decreet is nog niet in werking getreden (is te bepalen door de Vlaamse Regering), met uitzondering van de artikelen 43 en 46, § 2, die in werking getreden zijn op de tiende dag na de bekendmaking (op 20/08/2015) van dit decreet in het Belgisch Staatsblad.)

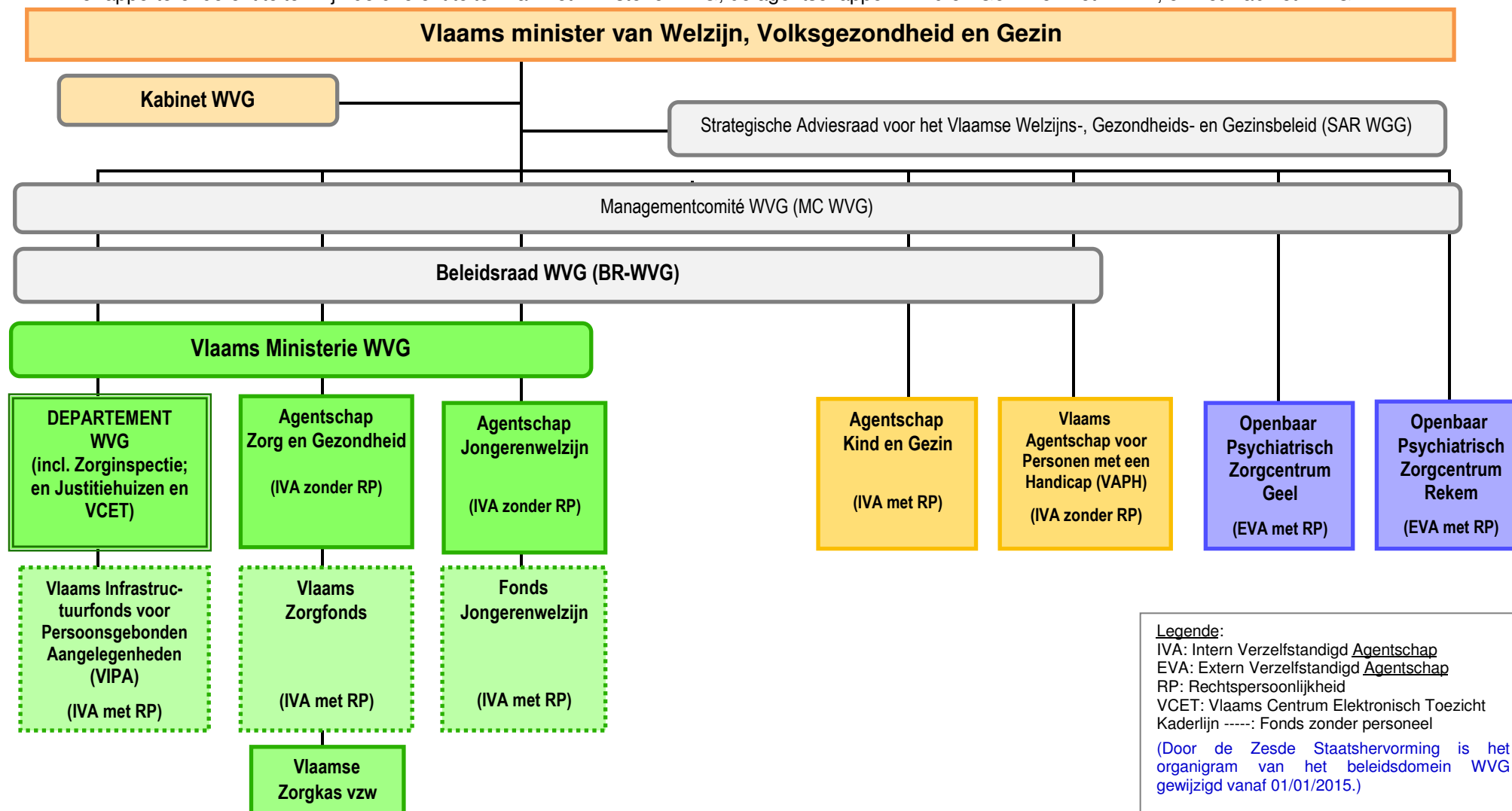
3 INHOUDSOPGAVE

1	Eerstelijnsrapportage volgens het Vlaams Klachtendecreet.....	1
2	Rapportageperiode: van 1 december tot 30 november.....	1
3	Inhoudsopgave	2
4	Rapporterende WVG-entiteiten – Organigram beleidsdomein WVG 2015	4
5	Totaalcijfers 2015: Eerste lijn en Interne Tweede Lijn klachten	5
6	Cijfers 2015: Eerste lijn klachten en Doorverwijzingen buiten WVG.....	7
7	Globaal Klachtenbeeld 2015: Eerste lijn klachten en Doorverwijzingen van klachten.....	12
7.1	Globaal klachtenbeeld 2015: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Kind en Gezin.....	12
7.2	Globaal klachtenbeeld 2015: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)	14
7.3	Globaal klachtenbeeld 2015: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Jongerenwelzijn.....	14
7.4	Globaal klachtenbeeld 2015: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaams Zorgfonds – Vlaamse Zorgkas.....	17
7.5	Globaal klachtenbeeld 2015: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Departement WVG + VIPA.....	18
7.6	Globaal klachtenbeeld 2015: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Kabinet WVG.....	19
8	Klachtenbeeld 2015 per WVG-Entiteit: Eerste lijn en Doorverwijzing van klachten	20
8.2.1	Klachtenbeeld 2015: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Kind en Gezin.....	20
8.2.2	Klachtenbeeld 2015: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)	20
8.2.3	Klachtenbeeld 2015: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Jongerenwelzijn	24
8.2.4	Klachtenbeeld 2015: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaams Zorgfonds – Vlaamse Zorgkas.....	28
8.2.5	Klachtenbeeld 2015: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Departement WVG + VIPA.....	31
8.2.6	Klachtenbeeld 2015: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Kabinet WVG	47
9	Verbeteracties 2015 voor de dienstverlening: Eerste Lijn klachten en Doorverwijzingen van klachten	48
9.1	Verbeteracties 2015: Eerste Lijn: Agentschap Kind en Gezin.....	48
9.2	Verbeteracties 2015: Eerste Lijn: Agentschap Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)	48
9.3	Verbeteracties 2015: Eerste Lijn: Agentschap Jongerenwelzijn	49
9.4	Verbeteracties 2015: Eerste Lijn: Agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaamse Zorgkas.....	52
9.5	Verbeteracties 2015: Eerste Lijn: Departement WVG.....	53
9.6	Verbeteracties 2015: Eerste Lijn: Kabinet WVG	56
10	Cijfers 2015: Interne Tweede lijn klachten.....	57
11	Globaal Klachtenbeeld 2015: Interne Tweede lijn klachten	61
11.1	Globaal klachtenbeeld 2015: Interne Tweede Lijn: Agentschap Kind en Gezin.....	61
11.2	Globaal klachtenbeeld 2015: Interne Tweede Lijn: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)	63
11.3	Globaal klachtenbeeld 2015: Interne Tweede Lijn: Agentschap Jongerenwelzijn.....	64
11.4	Globaal klachtenbeeld 2015: Interne Tweede Lijn: Agentschap Zorg en Gezondheid.....	64
11.5	Globaal klachtenbeeld 2015: Interne Tweede Lijn: Departement WVG.....	65

12 Klachtenbeeld 2015 per WVG-Entiteit: Interne Tweede lijn klachten	66
12.1 Klachtenbeeld 2015: Interne Tweede Lijn: Agentschap Kind en Gezin	66
12.2 Klachtenbeeld 2015: Interne Tweede Lijn: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH).....	68
12.3 Klachtenbeeld 2015: Interne Tweede Lijn: Agentschap Jongerenwelzijn	70
12.4 Klachtenbeeld 2015: Interne Tweede Lijn: Agentschap Zorg en Gezondheid	70
12.5 Klachtenbeeld 2015: Interne Tweede Lijn: Departement WVG.....	72
13 Verbeteracties 2015 voor de dienstverlening: Interne Tweede Lijn klachten.....	73
13.1 Verbeteracties 2015: Interne Tweede Lijn: Agentschap Kind en Gezin	73
13.2 Verbeteracties 2015: Interne Tweede Lijn: Agentschap Vlaams voor Personen met een Handicap (VAPH)	73
13.3 Verbeteracties 2015: Interne Tweede Lijn: Agentschap Jongerenwelzijn.....	73
13.4 Verbeteracties 2015: Interne Tweede Lijn: Agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaamse Zorgkas	74
13.5 Verbeteracties 2015: Interne Tweede Lijn: Departement WVG	74
14 Procedure-wijzigingen voor klachtenbehandeling in 2015	74
15 Initiatieven/Werkwijzen m.b.t. Klachtenbehandeling WVG.....	75
16 Regelgeving en Procedure-elementen klachtenbehandeling - beleidsdomein WVG	79
17 Bijlage 1: Vlaamse Ombudsnormen (volledige lijst).....	88
18 Bijlage 2: Servicemeter (d.d. 09/07/2014) Vlaamse Ombudsdienst.....	89

4 RAPPORTERENDE WVG-ENTITEITEN – ORGANIGRAM BELEIDSDOMEIN WVG 2015

De rapporterende entiteiten zijn de drie entiteiten van het Ministerie WVG, de agentschappen 'Kind en Gezin' en het VAPH, en het Kabinet WVG.



De Fondsen zijn agentschappen zonder personeel. Ze worden beheerd door entiteiten met personeel die telkens boven elk fonds vermeld zijn.

5 TOTAALCIJFERS 2015: EERSTE LIJN EN INTERNE TWEEDE LIJN KLACHTEN

Algemeen Totaal										
Eerste Lijn klachten, Interne Tweede Lijn klachten, Doorverwezen klachten buiten WVG										
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleids-domein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	VI. Zorg-fonds	VI. Zorg-kas	DEPARTEMENT (incl. Zorginspectie en Justitiehuizen) + VIPA	Kabinet WVG
Voor de 7 onderstaande categorieën: elk klachtendossier wordt slechts 1-maal geteld. Bv. Een ingetrokken klacht wordt geteld bij 'Intrekking' en niet meegeteld bij 'Eerste Lijn'.										
(1) Eerste Lijn	2015	293	142	37	31	4	17	12	14	36
(2) Eerste Lijn Personeel	2015	4	0	0	0	0	0	0	4	0
(3) Interne Tweede Lijn	2015	152	75	26	4	46			1	
Tussen-Totaal	2015	449	217	63	35	50	17	12	19	36
(4) Doorverwijzing buiten WVG	2015	46	0	7	4	20	0	0	7	8
(5) Intrekking (1ste+ interne 2de Lijn)	2015	27	15	0	6	0	0	0	0	6
(6) Stopzetting (1ste+ interne 2de Lijn)	2015	45	38	3	0	4	0	0	0	0
TOTAAL-1 dossiers	2015	567	270	73	45	74	17	12	26	50
(7) Conciliërende klachtenbehandeling (1ste+ interne 2de Lijn)	2015	349	323		26					
TOTAAL-2 dossiers	2015	916	593	73	71	74	17	12	26	50

Ter vergelijking werkjaar 2014 Algemeen Totaal											
Eerste Lijn klachten, Interne Tweede Lijn klachten, Doorverwezen klachten buiten WVG											
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleids-domein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	ZG	VI. Zorg-fonds	VI. Zorg-kas	Zorg-inspec-tie	Depart. + VIPA	Kabinet WVG
Voor de 6 onderstaande categorieën: elk klachtendossier wordt slechts 1-maal geteld. Bv. Een ingetrokken klacht wordt geteld bij 'Intrekking' en niet meegeteld bij 'Eerste Lijn'.											
Eerste Lijn	2014	676	544	55	30	4	16	19	5	2	1
Eerste Lijn Personeel	2014	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0
Interne Tweede Lijn	2014	819	733	17	3	65				1	
Tussen-Totaal	2014	1.499	1.277	72	33	69	16	19	5	7	1
Doorverwijzing buiten WVG	2014	29	0	14	0	6	4	0	0	5	0
Intrekking (1ste+ interne 2de Lijn)	2014	25	17	3	0	3	0	0	0	2	0
Stopzetting (1ste+ interne 2de Lijn)	2014	74	71	0	3	0	0	0	0	0	0
TOTAAL dossiers	2014	1.627	1.365	89	36	78	20	19	5	14	1

Evolutie van behandelde klachten: Departement WVG + VIPA

Evolutie van Behandelde Klachten: Departement en VIPA										
Jaar	ALG. TO-TAAL	EERSTE LIJN KLACHTEN		EERSTE LIJN Welzijn en Samenleving	EERSTE LIJN Justitiehuizen	EERSTE LIJN Zorginspectie	EERSTE LIJN VIPA	EERSTE LIJN Personeel	'Interne' Tweede Lijn Klachten	Doorverwijzingen / Coördinatie
		Betaling Leefvergoeding ET	Financiën	Subsidiëring dienstverlening van (welzijns) voorzieningen	Burgerrechtelijke opdrachten Opvolgen ET	Inspecteren van voorzieningen (Welzijn en Gezondheid)	Subsidiëring infrastructuur van voorzieningen (Welzijn en Gezondheid)	PERSONEEL (MOD-entiteit-gebonden)	Dienstverlening van erkende / gesubsidieerde welzijns-voorzieningen	Deels / Geen bevoegdheid Departement WVG of VIPA
		Depart.	Depart.	Depart.	Depart.	Depart.	VIPA	Depart.	Depart.	Depart.
2015: Inkanteling nieuwe bevoegdheden Zesde staatshervorming - integratie Zorginspectie in het Departement WVG										
2015	34	1	1		4	8		4	1	15
Jaar	ALG. TO-TAAL	EERSTE LIJN KLACHTEN						EERSTE LIJN PERSONEEL	'Interne' Tweede Lijn Klachten	Doorverwijzingen / Coördinatie
		TO-TAAL	Financiën	Subsidiëring dienstverlening van (welzijns) voorzieningen	Communicatie	Beleidsaspecten	Subsidiëring infrastructuur van voorzieningen (Welzijn en Gezondheid)	PERSONEEL (MOD-entiteit-gebonden)	Dienstverlening van erkende / gesubsidieerde welzijns-voorzieningen	Deels / Geen bevoegdheid Departement WVG of VIPA
			Depart.	Depart.	Depart.	Depart.	VIPA	Depart.	Depart.	Depart.
	19	2			1	1		4	3	10
2014						(Leeftijds-onafhankelijk Hulpmiddelen-beleid)				
2013	20	4			1		3	2	3	11
2012	14	5			4	1		4	1	4
						(integrale jeugdhulp)				
2011	20	3		1			2	5	4	8
2010	21	5	1	2	1		1	7	2	7

- Departement WVG**

Alle opgenomen klachtendossiers betreffen **afgehandelde klachten** binnen het werkjaar 2015 (er is 1 lopende eerstelijnsklacht bij Zorginspectie die niet in de cijfers begrepen is).

In 2015 zijn er geen klachten ontvangen over de dienstverlening van het VIPA.

6 CIJFERS 2015: EERSTE LIJN KLACHTEN EN DOORVERWIJZINGEN BUITEN WVG

Alle klachtendossiers betreffen **afgehandelde klachten** binnen de registratieperiode (incl. ontvangen klachten in 2014 en afgehandeld in 2015).

Eerste Lijn klachten en Doorverwezen klachten buiten WVG										
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	VI. Zorgfonds	VI. Zorgkas	DEPARTEMENT (incl. Zorginspectie en Justitiehuizen) + VIPA	Kabinet WVG
Voor de 6 onderstaande categorieën: elk klachtendossier wordt slechts 1-maal geteld. Bv. Een ingetrokken klacht wordt geteld bij 'Intrekking' en niet meegeteld bij 'Eerste Lijn'.										
Eerste Lijn klachten: klachten over de Eigen Dienstverlening van de WVG-entiteiten.										
Eerste Lijn Personeelsklachten: klachten van personeelsleden (ex-, of kandidaat, of waarmee een arbeidsrelatie bestaat) <u>behandeld door de MOD's</u> van 'Kind en Gezin', en van het Departement (incl. VAPH).										
Doorverwijzing van klachten: de ontvangende WVG-entiteiten verwijzen klachten door waarvoor ze niet bevoegd zijn naar de bevoegde instanties buiten het beleidsdomein WVG.										
Conciliërende klachtenbehandeling: behandeling om op een snelle manier verzoenend op te treden door herstellend te werken tussen verzoeker en dienstverlener. Hierbij worden de proceduristappen van ontvangstmelding, onderzoek gegrondheid, ... niet toegepast.										
Intrekking van klachten: gebeurt op initiatief van de verzoekers.										
Stopzetting van klachtenbehandeling: gebeurt op initiatief van de klachtendiensten van de WVG-entiteiten.										
(1) Eerste Lijn	2015	293	142	37	31	4	17	12	14	36
(2) Eerste Lijn Personeel	2015	4	0	0	0	0	0	0	4	0
Tussen-Totaal	2015	297	142	37	31	4	17	12	18	36
(3) Doorverwijzing buiten WVG	2015	46	0	7	4	20	0	0	7	8
(4) Intrekking	2015	17	5	0	6	0	0	0	0	6
(5) Stopzetting	2015	3	0	3	0	0	0	0	0	0
TOTAAL-1 dossiers	2015	363	147	47	41	24	17	12	25	50
(6) Eerste Lijn Conciliërende klachtenbehandeling	2015	133	107		26					
TOTAAL-2 dossiers	2015	496	254	47	67	24	17	12	25	50
Ontvankelijkheid: de som van de 2 onderstaande categorieën = Som (Eerste Lijn + Eerste Lijn Personeel)										
Zijn afgehandelde klachten; geen meldingen of signalen of informatievragen, geen doorverwezen klachten, geen ingetrokken en geen stopgezette klachten, ...) (Gemengde klachten die deels ontvankelijk en deels niet-ontvankelijk zijn, worden als deels ontanke										
Ontvankelijk (of deels)	2015	164	45	25	26	4	10	12	18	24
Niet-Ontvankelijk	2015	133	97	12	5	0	7	0	0	12
TOTAAL dossiers	2015	297	142	37	31	4	17	12	18	36
Gegrondheid/Betwist: de som van de 3 onderstaande categorieën = aantal Ontvankelijke (of deels) klachtendossiers.										
• Mate van gegrondheid betreft minimaal de toetsing van klachten aan de Vlaamse ombudsnormen. • Betwiste klachten: geen beoordeling mogelijk over de al dan niet gegrondheid of de feitelijke toedracht van klachten.										
Gegrond (of deels)	2015	94	30	15	10	3	3	1	13	19
Niet-Gegrond	2015	60	7	9	15	1	7	11	5	5
Betwist	2015	10	8	1	1	0	0	0	0	0
TOTAAL dossiers	2015	164	45	25	26	4	10	12	18	24
Oplossing: de som van de 2 onderstaande categorieën = aantal Gegronde (of deels) klachtendossiers.										
Gegronde klachtelementen vragen herstel of een oplossing van de aangeklaagde dienstverlening. Voor niet-gegronde klachten is er in principe geen herstel nodig (nvt).										
Opgelost (of deels)	2015	80	28	13	5	3	3	1	10	17
Niet-Opgelost	2015	14	2	2	5	0	0	0	3	2
TOTAAL dossiers	2015	94	30	15	10	3	3	1	13	19

Eerste Lijn klachten en Doorverwezen klachten buiten WVG - (vervolg)										
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	VI. Zorgfonds	VI. Zorgkas	DEPARTEMENT (incl. Zorginspectie en Justitiehuisen) + VIPA	Kabinet WVG
De Gemiddelde antwoordtermijn omvat de klachten van de eerste 5 categorieën bovenaan.										
Gemiddelde antwoordtermijn (in dagen)	2015	26	19	39	66	12	8	14	25	25
Antwoordtermijn: aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het definitief antwoord. (antwoordtermijn van de klachten van de eerste 5 categorieën bovenaan.)										
0 - 45 dagen (aantal dossiers)	2015	320	134	38	21	23	17	12	28	47
van 46 en 90 dagen (aantal dossiers)	2015	33	9	3	12	1	0	0	5	3
meer dan 90 dagen (aantal dossiers)	2015	18	4	6	8	0	0	0	0	0
Totaal dossiers	2015	371	147	47	41	24	17	12	33	50
In een gegronde klacht is minstens 1, maar kunnen meerdere ombudsnormen geschonden zijn.										
aantal keren Geschonden ombudsnormen (in gegronde (of deels) klachtendossiers)	2015	130	37	31	10	3	3	1	26	19

Conciliërende klachtenbehandeling Eerste lijn in 2015

- Agentschap Jongerenwelzijn: **46%** conciliërende behandeling (aantal 26) op een totaal van 57 klachten.
- Agentschap Kind en Gezin: **31%** conciliërende behandeling (aantal 133) op een totaal van 426 klachten.

Agentschap Jongerenwelzijn: doorlooptijden

Een goede klachtenafhandeling houdt in dat **JO-lijn zich uitgebreid laat informeren** door alle betrokken partijen. Dit heeft in bepaalde dossiers tot gevolg tot dat JO-lijn **over de decretale behandelingstermijn gaat**. De complexiteit van vragen neemt jaar na jaar toe; dit leidt tot meer gestructureerde juridische ontleding van klachten en ook veelal opvraging van documenten en tijdslijnen die spelen in het hulpverleningstraject van een hulpzoekende. In het belang van een gedegen en tevredenstellend klachtenonderzoek geeft JO-lijn de voorkeur aan telefonische contacten en dat vraagt tijd. Meerdere telefonische contacten met de melders, maar ook met consultants/opvoeders, teamverantwoordelijken/directeuren zijn nodig. Belangrijk is dat de melder soms niet gemakkelijk te bereiken is. Voor JO-lijn primeert de kwaliteit van de klachtenafhandeling op de behandeltermijn. JO-lijn houdt de melders wel op de hoogte van het verloop van het klachtenonderzoek.

Eerste Lijn klachten: Departement WVG + VIPA

Detail EERSTE LIJN Klachten Departement en VIPA									
Werkjaar	ALG. TOTAAL	TOTAAL	EERSTE LIJN	EERSTE LIJN Welzijn en Samenleving	EERSTE LIJN Justitiehuisen	EERSTE LIJN Justitiehuisen	EERSTE LIJN VIPA	EERSTE LIJN Personeel	EERSTE LIJN Zorginspectie
			Financiën	Betaling Leefvergoeding ET	Burgerrechtelijke opdrachten	VCET	Subsidiering infrastructuur van voorzieningen	PERSONEEL (MOD-entiteit-gebonden)	Inspecteren van voorzieningen (Welzijn en Gezondheid)
			Depart.	Depart.	Depart.	Depart.	VIPA	Depart.	Depart.
2015	18	10	1	1	2	2		4	8

In de bovenstaande tabel staan de detailcijfers van de behandelde klachten over de dienstverlening op de Eerste Lijn. De **registratie van de klachten** gebeurt in twee afdelingen: enerzijds is er registratie door Zorginspectie, anderzijds is er registratie in de afdeling Beleidsinformatie en Kennisbeheer (BIK) voor de overige afdelingen.

De klachtenbehandeling van de afdeling Justitiehuisen is gestart medio 2015 met de aanstelling van een klachtenbehandelaar voor de Justitiehuisen en het VCET.

Eerste Lijn dienstverlening: structurele burgercontacten

- De redactie van het magazine '**Weliswaar**', sinds begin 2015 onder het beheer van de **afdeling 'Algemeen Coördinerende Diensten'** in het nieuwe Departement WVG, heeft een lezerspubliek en heeft aldus vooral contacten met studenten en vrijwilligers die betrokken zijn bij het welzijnswerk en de gezondheidssector.
- De online website '**Rechtenverkenner**', sinds begin 2015 onder het beheer van de **afdeling 'Algemeen Coördinerende Diensten'** in het nieuwe Departement WVG, heeft als burgercontacten de vele informatie-bezoekers van de website.
- De 'burger'-contacten van de **afdeling 'Welzijn en Samenleving'** betreffen hun dienstverlening van erkennen en subsidiëren van een waaier van **welzijnsvoorzieningen** (zoals centra voor algemeen welzijnswerk, instellingen voor schuldbemiddeling, verenigingen waar armen het woord nemen, ...).

Sinds begin 2015, door de inkanteling van nieuwe bevoegdheden door de Zesde staatshervorming, is de dienstverlening uitgebreid met de betaling van **leefvergoeding aan justitiabelen** (burgers) **onder Elektronisch Toezicht (ET)**.

(Daarnaast is de dienstverlening ook uitgebreid met de subsidiëring van de Commissies Eerstelijns Juridische Bijstand, en de erkenning van Organisaties voor juridische bijstand.)

- Door de inkanteling van de **Justitiehuisen** en het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (**VCET**) in het nieuwe Departement WVG vanaf begin 2015, vanuit de FOD Justitie, is er een sterke toename van het aantal structurele burgercontacten. Het werkjaar 2015 was een eerste kennismaking voor de afdelingen van het 'oude' Departement WVG met dit nieuwe publiek.

Eerste Lijn dienstverlening Personeel:

- Sinds de toepassing van het gewijzigd Vlaams Ombudsdecreet (decreet 7 juli 1998) medio december 2012 kan de Vlaamse Ombudsdienst optreden als **externe tweede lijn** voor klachten van personeelsleden die betrekking hebben op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de toepassing van de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de Diensten van de Vlaamse overheid.
- De **Omzendbrief VR nr. 2014/20 van 25 april 2014 bij het Vlaams klachtendecreet** (decreet 1 juni 2001) bepaalt dat de Diensten van de Vlaamse overheid klachten van personeelsklachten moeten behandelen op de '**eerste lijn**'.
- Zoals in de vorige jaren (sinds 2007) betreffen de behandelde **personeelsklachten** de dienstverlening van de MOD WVG afdeling 'Personeelsdienst' van het Departement WVG.

De voormalige Management Ondersteunende Dienst 'MOD WVG afdeling Ondersteuning Werking' is vanaf begin 2015 overgegaan naar de nieuwe afdeling '**Algemeen Coördinerende diensten**'. Die behandelt verder de **individuele werkingskosten** van de personeelsleden van het Ministerie WVG en van het VAPH: dit zijn uitbetalingen van gemaakte kosten door de personeelsleden via het elektronisch Boekhoudstelsel.

Sinds 2014 voorziet de voormelde Omzendbrief VR nr. 2014/20 (en bijlage) **nog andere klachtenkanalen dan de MOD voor personeelsklachten op de Eerste Lijn** zoals:

-**bij de eigen bestuursinstelling**: bijvoorbeeld:

- o bij de leidinggevende(n);
- o bij de HR-verantwoordelijke, de preventieadviseur, de vertrouwenspersoon;

-**bij 'Spreekbuis'**, het meldpunt voor personeelsleden van de Vlaamse overheid voor klachten over welzijn en integriteit en over de evaluatie- en waarderingscyclus PLOEG.

De voormelde 'andere' klachtenkanalen **rapporteren** over hun personeelsklachtendossiers aan de leidend ambtenaar van het Departement WVG.

De ontvangen personeelsklachten in 2015 in het onderhavig klachtenrapport hebben enkel te maken met de dienstverlening waarvoor de MOD WVG-afdeling Personeel verantwoordelijk is.

Er zijn in 2015 geen klachten ontvangen over de dienstverlening van de afdeling '**Algemeen Coördinerende diensten**' aan de personeelsleden.

Doorverwijzing van klachten binnen het beleidsdomein WVG:

Doorverwezen klachten tussen de entiteiten van het beleidsdomein WVG worden niet meer globaal extern gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst (vanaf het werkjaar 2013).

Redenen van Niet-Ontvankelijkheid van klachten

Het Vlaams klachtendecreet en de Omzendbrief Vlaamse Regering VR 2014/20 bij dit klachtendecreet bepalen op welk soort klachten het klachtendecreet niet van toepassing is, en voorzien een **aantal criteria in welke gevallen de klachtenbehandeling niet verplicht is**:

REDEN van Niet-Ontvankelijke klachten (1ste Lijn)	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	VI. Zorgfonds	VI. Zorgkas	DEPARTEMENT (incl. Zorginspectie en Justitiehuisen) + VIPA	Kabinet WVG
1) Al eerder klacht ingediend	2015	3		1	2					
2) Meer dan een jaar vóór indiening	2015	1		1						
3) Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	2015	9		1			1			7
4) Jurisdictioneel beroep aanhangig	2015	2								2
5) Kennelijk ongegrond	2015	4	4							
6) Geen belang	2015	4	2	1	1					
7) Anoniem	2015	4			1					3
8) Beleid en regelgeving	2015	101	91	3	1		6			
9) Andere	2015	5		5						
Totaal dossiers	2015	133	97	12	5	0	7	0	0	12

Inhoudelijke categorieën van klachten (zonder conciliërende klachtenbehandeling) en het aantal keren Geschonden Ombudsnormen	Totaal GEGROENE (of deels) klachten	JAAR	Totaal keren Geschonden OMBUDSNORMEN	1) Overeenstemming met het recht	2) Afdoende motivering	3) Gelijkheid en onpartijdigheid	4) Rechtzekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	5) Redelijkheid en evenredigheid	6) Correcte bejegening	7) Actieve dienstverlening	8) Deugdelijke correspondentie	9) Vlotte bereikbaarheid	10) Doeltreffende algemene informatie- verstrekking	11) Goede uitvoeringspraktijk en administr. nauwkeurigh.	12) Zorgvuldige interne klachten-behandeling	13) Redelijke behandeltermijn	14) Efficiënte coördinatie	15) Respect voor de persoonlijke levenssfeer	16) Billijkheid	17) Andere
EERSTE LIJN KLACHTEN - TOTAAL	94	2015	130	6	4	3	1	3	23	26	11	2	15	18	2	10	1	4	1	0
K&G: Eigen Preventieve gezinsondersteuning		2015	0																	
K&G: Klachtendienst		2015	0																	
K&G: Kinderopvang		2015	3							3										
K&G: afdeling Preventieve gezinsonderst. (dossierbeheer)		2015	1											1						
K&G: Kind en Gezin-Lijn		2015	0																	
K&G: Vl. Centrale Autoriteit Adoptie		2015	0																	
K&G: Inkomensgerelateerde kinderopvang		2015	28						11	17										
K&G: Ondersteunende diensten		2015	5											5						
KIND & GEZIN - TOTAAL	30	2015	37	0	0	0	0	0	11	20	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0
VAPH: Procedures Zorgregie		2015	6			1			2				1	1		1				
VAPH: Inschrijvings- en aanvraagprocedure		2015	7	1					1					1		2		1	1	
VAPH: Communicatie		2015	9						2		3		2	1				1		
VAPH: Personeel VAPH		2015	2								1							1		
VAPH: Persoonlijke-Assistentiebudget		2015	1										1							
VAPH: Hulpmiddelen		2015	5		1	1							1	1		1				
VAPH: Andere		2015	1													1				
VL. AG. PERSONEN MET HANDICAP (VAPH) - TOTAAL	15	2015	31	1	1	2	0	0	5	0	4	0	5	4	0	5	0	3	1	0
JWZ: afdeling ondersteuningscentra en sociale diensten	8	2015	8	1							1	1		3			1	1		
JWZ: afdeling voorzieningenbeleid		2015	0																	
JWZ: afdeling gemeenschapsinstellingen	2	2015	2	1					1											
JWZ: afdeling intersectorale toegangspoort		2015	0																	
JWZ: afdeling strategie en ondersteunende diensten		2015	0																	
JWZ: diensten van de administrateur-generaal		2015	0																	
JONGERENWELZIJN - TOTAAL	10	2015	10	2	0	0	0	0	1	0	1	1	0	3	0	0	1	1	0	0
Agentschap Zorg en Gezondheid (ZG)	3	2015	3						1				1			1				
Vlaams Zorgfonds (zorgverzekering)	3	2015	3	3																
Vlaamse Zorgkas (zorgverzekering)	1	2015	1										1							
ZORG EN GEZONDHEID (ZG) - TOTAAL	7	2015	7	3	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0
DEP: Zorginspectie	3	2015	3										3							
DEP: Justitiehuizen	4	2015	6			1			1		2			2						
DEP: Financiën	1	2015	2								1					1				
DEP: Betaling Leefvergoeding Elektronisch Toezicht	1	2015	5		1				1				1	1		1				
DEP: Personeelsklachten	4	2015	10				1		2	2	1		1	2		1				
VIPA		2015																		
DEPARTEMENT + VIPA - TOTAAL	13	2015	26	0	1	1	1	0	4	2	4	0	5	5	0	3	0	0	0	0
KABINET: Werking kabinet - TOTAAL	19	2015	19	0	2	0	0	3	1	4	2	1	3	0	2	1	0	0	0	0

7 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2015: EERSTE LIJN KLACHTEN EN DOORVERWIJZINGEN VAN KLACHTEN

7.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2015: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

In het werkjaar 2015 heeft het agentschap Kind en Gezin **254** eerstelijnsklachten behandeld. Hiervan kregen er 107 klachten een 'conciliërende' behandeling. De overige 147 klachten kregen een behandeling volgens de 'formele' klachtenprocedure, waarbij 5 klachten door de verzoekers ingetrokken werden. Van de overige 142 klachten waren er 45 klachten ontvankelijk.

In het werkjaar 2015 werden **geen GOG-klachten** (grensoverschrijdend gedrag) over de eerste lijn dienstverlening ontvangen.

1. Kernwoord van 2015: conciliërende klachtenbehandeling

Het werkjaar 2015 zette de eerste stappen richting 'conciliërende klachtenbehandeling' gestaag verder die in 2014 werden gezet.

In het werkjaar 2015 is de wijze waarop er binnen Kind en Gezin naar klachten wordt gekeken, fundamenteel gewijzigd. Centraal hierbij is de ruimte die aan de **participatie van ouders** wordt gegeven.

Eigen aan elke dienstverlening is dat er vanuit gebruikers minder goede ervaringen geuit *kunnen* worden. Op zich is dat niet vreemd en houdt dit niet in dat de dienstverlening objectief verkeerd is gelopen. Doch, waar dit voorheen onmiddellijk als een formele klacht werd beschouwd waarbij de behandeling ervan volledig bij de klachtendienst werd gelegd, hebben we deze signalen op een andere manier benaderd.

Het **eigenaarschap van de dienstverlening** werd 'afgestoft' waarbij de eerste taak van de klachtendienst was om het signaal van ongenoegen te brengen bij de dienst die de dienstverlening had uitgevoerd. In essentie komt de eerste taak van de klachtendienst neer op het bijeenbrengen van mensen, eerder dan conflicten te benadrukken door een formeel, schriftelijk klachtenbehandelingsproces zonder 'face-to-face' contacten op te starten.

Door het samenbrengen van mensen kreeg enerzijds de ouder de kans mee te participeren in de aangeboden dienstverlening, en anderzijds kon de betrokken dienstverlener in een persoonlijk onderhoud met de ouder de inhoud van de dienstverlening toelichten of bijsturen waar nodig.

Om deze samenwerking mogelijk te maken, heeft de klachtendienst sterk geïnvesteerd in het leggen van contacten binnen de verschillende diensten van de administratie van Kind en Gezin. De klachtendienst ontmoette hier een open en welwillende administratie die zeer enthousiast was om mee te werken aan, wat kan genoemd worden, **de nazorg van hun dienstverlening**.

Door de hoge aandacht voor conciliërende behandeling in 2015, leidde dit tot een zekere vorm van 'alertheid' bij de dienstverleners in het veld. Dit heeft als impact dat de klanten geen nood hebben aan een contact met de klachtendienst omdat hun ongenoegen tijdig gecapteerd werd door de specifieke dienstverlener. Dit speelt heel sterk in de sector van de eigen preventieve dienstverlening van Kind en Gezin.

De conciliërende behandeling van klachten is in 2015 een vaststaand begrip geworden binnen Kind en Gezin die ingang heeft gevonden zowel in de preventieve gezinsondersteuning (eerste lijn dienstverlening) alsook in de kinderopvang (tweede lijn dienstverlening).

In het verlengde van deze filosofie waarbij zoveel als mogelijk 'interne muurtjes worden gesloopt', werd er werk gemaakt van de opbouw van **een vernieuwd registratiesysteem**.

Er is voorzien dat dit in 2016 operationeel wordt en toelaat dat gegevens op een rechtstreekse wijze in 'realtime' zo optimaal mogelijk worden gedeeld met de interne diensten, die het op hun beurt kunnen

gebruiken voor kwaliteitsverbetering voor hun sector of als element voor de onderbouwing van het handavingsproces.

2. Daling in 2015 van het aantal klachten t.o.v. 2014

Toch even stil staan bij het opmerkelijk lager aantal klachten in 2015 in vergelijking met 2014.

Het werkjaar 2014 was voor Kind en Gezin, in het bijzonder in de sector kinderopvang, een uitzonderlijk jaar. De online procedure voor de aanvraag van een IKT-attest (inkomenstarief) was in 2014 nog volop herstellende van zijn eerste kinderziekten. Dit resulteerde in het feit dat er, om uiteenlopende redenen, snel een lange wachtrij aanvragen ontstond, wat gepaard ging met een toestroom van klachten.

Kind en Gezin ging met deze signalen aan de slag om zo de knelpunten in de procedure op te lossen. 2015 toont aan dat dit een duidelijk zichtbaar effect heeft op het aantal klachten.

Een andere verklarende factor voor de daling van het aantal klachten over de dienstverlening van Kind en Gezin is het steeds meer ingang vinden van de conciliërende behandeling als respons op een klacht.

3. Inkomensgerelateerde kinderopvang (IKT-opvang) blijft de burger nauw aan het hart liggen

Het hoge aantal klachten (91) in 2015 over het beleid/de regelgeving hebben, op enkele na, steeds de IKT-materie tot voorwerp.

Deze klachten kunnen als volgt worden ingedeeld:

3.1. Het IKT-berekeningssysteem is zeer omslachtig

Om te willen antwoorden op een maatschappelijke nood, om diverse specifieke leefsituaties erin op te nemen, dreigt het IKT-berekeningssysteem in complexiteit te verdrinken. Het is een veel gehoorde klacht dat het geheel complex is.

Kind en Gezin kan enkel het systeem zoals het wettelijk geregeld is, toepassen in het berekeningssysteem.

3.2. De vereiste van minimale daling van 50% inkomen van één ouder

De mogelijkheid om een individueel verminderd tarief aan te vragen bij een daling van het inkomen van één ouder van minstens 50% gedurende één jaar, wordt als 'onwezenlijk' ervaren.

Het vorige stelsel liet een daling van 20% van het gezinsinkomen toe om een aanpassing van de ouderbijdrage te bekomen.

De ouders die ons hierover contacteren, vinden de vereiste van de minimale 50% inkomensdaling niet realistisch. Ook inkomensdalingen van 20%, 30%, of 40% hebben een grote financiële impact op het gezinsbudget. De voorziene mogelijkheid om een individueel verminderd inkomenstarief aan te vragen bij een OCMW biedt in de praktijk geen oplossing omdat OCMW's andere maatstaven hanteren om een maatschappelijke/financiële nood te definiëren.

3.3. Het aanrekenen van gezinsvakantie en ziekte-dagen op de respijtdagen in de kinderopvang

De regelgeving laat toe dat de organisator van de kinderopvang voor baby's en peuters de afwezigheid van het kind op een gereserveerd moment op de respijtdagen aanrekent.

Het blijft voor ouders een doorn in het oog dat zij een respijtdag moeten inleveren of een financiële vergoeding moeten betalen als de opvang op een voorzien moment niet kan doorgaan omdat hun kindje ziek is.

(Er zijn minimum 18 respijtdagen bij een voltijdse opvang. Dit zijn dagen die een ouder toegekend krijgt waarop hij kan afwijken van het opvangplan zonder enige financiële vergoeding verschuldigd te zijn.)

Ook ondervinden ouders regelmatig onoverkomelijke hindernissen met de kinderopvang-organisator bij het onderhandelen van het opvangplan m.b.t. hun gezinsvakantie. Niettegenstaande maanden op voorhand kan worden aangegeven wanneer een ouder gezinsvakantie neemt en dus geen nood heeft aan opvang, staat de ouder met de rug tegen de muur in de onderhandeling met de kinderopvang-organisator.

Ouders gaven aan meer steun van de regelgeving van Kind en Gezin te verwachten om hun recht op gezinsvakantie te kunnen opnemen zonder dat hier financiële gevolgen voor hun kinderopvang aan verbonden zijn.

Wanneer Kind en Gezin op de hoogte was van praktijken die indruisen tegen *de geest van de regelgeving*, werd vanuit de administratie met de betrokken organisator contact opgenomen. Dit leidde toch regelmatig tot bemoedigende resultaten waarop de organisator zijn opvangbeleid bijstelde. Evenwel was niet elke interventie een succes, bleef het soms een dovemansgesprek en kon geen verandering worden verkregen.

7.2 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2015: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) ontving **37 Eerste Lijn klachten** waarvan 12 niet-ontvankelijke klachten en 25 ontvankelijke klachten.

Ten aanzien van het vorige klachtenjaar is het aantal Eerste Lijn klachten aanzienlijk gedaald (2014: 55 Eerste Lijn klachten).

Het merendeel van de klachten betrof de zorgregie (6), de inschrijvings-en aanvraagprocedure (6), de communicatie (5) en de hulpmiddelen (4). Ten aanzien van 2014 is het aantal klachten zorgregie aanzienlijk toegenomen (2014: 2 klachten zorgregie). Bovendien is het merendeel van deze klachten ook ontvankelijk en gegrond.

Iets meer dan de helft van de ontvankelijke klachten waren gegrond en voor de meeste klachten werd minstens een gedeeltelijke oplossing geboden. Ten aanzien van 2014 is het aantal ongegronde klachten flink gestegen.

Verder heeft het VAPH **7 klachten doorverwezen** naar diensten buiten het beleidsdomein. Doordat het VAPH binnen haar doelgroep een sterke merknaam heeft, kloppen personen met een handicap ook aan bij het VAPH voor onderwerpen waarvoor het niet bevoegd is.

Het VAPH heeft klachten doorverwezen naar verschillende federale, Vlaamse en lokale overheidsinstellingen zoals onder andere de FOD Economie, het Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering (RIZIV), de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen, ...

Het VAPH ontving echter ook **6 meldingen** die handelden over Eerste Lijn thema's. Sommige personen richten zich namelijk tot het agentschap om een bezorgdheid of bedenking te uiten. Deze meldingen worden, indien mogelijk, aan de bevoegde diensten van het VAPH bezorgd zodat zij hun dienstverlening desgewenst kunnen bijsturen.

In het werkjaar 2015 werden **geen GOG-klachten** (grensoverschrijdend gedrag) over de eerste lijn dienstverlening ontvangen.

7.3 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2015: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN

Voor een goed begrip van de cijfers is het noodzakelijk om een **beeld te hebben over de gehele werking** van het agentschap Jongerenwelzijn en JO-lijn daarbinnen.

Naast het subsidiëren en erkennen van private voorzieningen (afdeling Voorzieningenbeleid), organiseert het agentschap Jongerenwelzijn ook zelf hulp- en dienstverlening (afdeling Intersectorale toegangspoort, afdeling Ondersteuningscentra en sociale diensten jeugdrechtsbank, en afdeling Gemeenschapsinstellingen). De intersectorale toegangspoort indiceert cliënten naar niet vrij toegankelijke hulp. Consulanten van het ondersteuningscentrum jeugdzorg (het OCJ) en de sociale dienst voor gerechtelijke jeugdhulpverlening (de SDJ) begeleiden de jongeren in een verontrustende situatie en jongeren die een als misdrijf omschreven feit pleegden. De gemeenschapsinstellingen (de gemeenschapsinstellingen 'De Kempen' in Mol en 'De Zande' in Ruislede en Beernem en Wingene, 'De Grubbe' in Everberg en het Vlaams detentiecentrum 'De

Wijngaard' in Tongeren) organiseren opvang, begeleiding en onderwijs aan jongeren in een gesloten setting. Het gaat hier over dienstverlening op de 'eerste lijn' van Jongerenwelzijn.

De JO-lijn heeft in het werkjaar 2015 in totaal 644 contactnames gehad die kunnen verdeeld worden onder een informatielijn en een klachtenlijn.

JO-lijn	2015
Informatielijn JO-lijn	426
Klachtenlijn JO-lijn	218
Totaal	644

De **informatielijn** van Jongerenwelzijn behandelt zowel informatievragen over de werking en organisatie van Jongerenwelzijn als vragen over hulpverleningssituaties.

In de informatielijn wordt een onderscheid gemaakt tussen vragen die betrekking hebben op de dienstverlening van Jongerenwelzijn en vragen die eerder betrekking hebben op situaties waar er geen directe link is met Jongerenwelzijn.

De meldingen die geen directe betrekking hebben tot Jongerenwelzijn, handelen voornamelijk over omgangsregelingen, jongeren die willen alleen wonen, moeilijke situaties van verontrusting en schoolproblemen. JO-lijn antwoordt op deze vragen door het geven van:

- Informatie: naar aanleiding van een gestelde problematiek wordt op een eerder theoretisch niveau mogelijke oplossingen aangereikt;
- Advies: dit is samen met de melder dieper ingaan op de geschetste problematiek en samen met de melder op zoek gaan naar mogelijke oplossingen of alternatieven;
- Hulpverleningsgesprekken: wanneer de vraag van de melder onduidelijk geworden is door verscheidene emoties die de bovenhand voeren, kan JO-lijn in een hulpverleningsgesprek de keuze maken om eerst in te gaan op de verschillende aangediende emoties alvorens een advies volgt.

Wanneer vragen wel betrekking hebben op Jongerenwelzijn, maken we volgende opsplitsing:

- Publicaties: op vraag van de melder, toezenden van de publicaties;
- Informatie geven: op vraag van de melder de werking van Jongerenwelzijn of integrale jeugdhulp uitleggen en dit in functie van de mogelijke gevolgen voor de melder;
- Coaching: samen met de melder wordt er tijdens het gesprek gekeken naar welke problemen er zich aandienen en op welke manier men best oplossingsgericht werkt.

In 2015 nam men 426 keer contact op met de informatielijn: 153 vragen hadden geen betrekking op Jongerenwelzijn maar werden wel verder behandeld, 253 wel.

De informatielijn verwerkt de vragen die bij JO-lijn terecht komen. Vragen die rechtstreeks bij de medewerkers in de diverse afdelingen ontvangen worden, worden daar afgehandeld en opgevolgd. Die contactnames worden direct opgelost via de dienstverlening vanuit de dossierbehandeling van de betrokken afdeling. Deze worden niet geregistreerd.

JO-lijn Informatielijn	2015
Infolijn die geen betrekking heeft op Jongerenwelzijn met: 1. Advies vragen:75 2. Hulpverleningsgesprekken:29 3. Infovragen: 48 4. Vragen publicaties: 1	153
Infolijn wel over Jongerenwelzijn: 1. Infovragen: 180 2. Coaching van melder: 73	253
Niet gespecificeerd:	20
Totaal	426

JO-lijn registreert als **klachtenlijn** het hele continuüm van ongenoegen tot formele klacht. JO-lijn tracht zoveel als mogelijk, en zoals het klachtendecreet ook als mogelijkheid voorziet, om de meldingen van ongenoegen **informeel (conciliërend)** af te handelen.

Bij klachten of ongenoegens wordt besproken met de melders wat de verschillende mogelijkheden zijn. Melders kunnen zo richting geven aan hoe zij de klachten of ongenoegens willen afgehandeld zien. De mogelijkheden zijn:

- Oriëntatie: naar aanleiding van een ongenoegen wordt in samenspraak met de melder een aantal mogelijke reacties besproken;
- Verbindend gesprek: in samenspraak met de melder zal JO-lijn zelf contact opnemen met bijvoorbeeld de consulent om door middel van verduidelijkingen de situatie doorzichtiger te maken voor de cliënt;
- Conciliërende klachtenbehandeling: in samenspraak met de melder en de consulent, katalysator zijn voor een gesprek met een bemiddelende derde;
- Formele klachtenbehandeling: dit is de klachtenafhandeling op basis van het klachtendecreet;
- Klachten over private voorzieningen: dit zijn de klachten die handelen over private voorzieningen, waar JO-lijn de melders adviseert gebruik te maken van de interne klachtenprocedure;
- Interne tweedelijnsklachten: dit zijn klachten over private voorzieningen waar een inspectie opdracht aan Zorginspectie gevraagd wordt.

Alles bij elkaar genomen behandelde de JO-lijn als klachtenlijn 217 contactnames. 65 keer werd via een oriënterend gesprek een oplossing aangereikt voor een beginnend ongenoegen. Bij 74 meldingen kon JO-lijn door middel van verduidelijkingen en het transparanter maken van de situatie een beginnend ongenoegen aanpakken. Verder waren er 41 formele eerstelijnsklachten, en 26 contactnames werden conciliërend afgehandeld.

Zeven klachten gingen over private voorzieningen waar de melders doorverwezen werden naar de interne klachtenprocedure van de voorziening. Voor vier meldingen over private voorzieningen heeft Jongerenwelzijn een beroep gedaan op Zorginspectie.

JO-lijn Klachtenlijn	2015
- oriëntering	65
- verbindende gesprekken	74
- conciliërende klachtenbehandeling	26
- formele klachten behandeling (inclusief doorverwijzing en stopzetting)	41
- klachten private voorzieningen	7
- Interne tweedelijnsklachtenbehandeling	4
Totaal klachtenlijn	217

Vergelijken we met de vorige rapportageperiode (01/12/2013 tot en met 30/11/2014) dan valt vooral de stijging in 2015 van het aantal contactnames (70 in 2014) in de klachtenlijn op. Dit in tegenstelling tot een lichte daling van het aantal meldingen dit jaar. Dit is in de eerste plaats een gevolg van de beslissing om heel het continuüm dat betrekking heeft op beginnend ongenoegen tot formele klacht op te nemen in de klachtenlijn. In tegenstelling tot vorig jaar **is het nu zo dat het zoeken naar oplossingen voor beginnend ongenoegen (oriëntering, verbindende gesprekken) terug te vinden zijn in de klachtenlijn.**

Het omgaan met beginnend ongenoegen neemt met oriëntering en verbindende gesprekken een grote plaats in, in de werking van de klachtenlijn. Door het ongenoegen 'au sérieux' te nemen en hierdoor daadwerkelijke oplossingen of mogelijkheden te vinden, zien de melders dat ze invloed hebben op de georganiseerde hulpverlening. Hierdoor nemen de melders hun verantwoordelijkheid op en proberen ze zelf het verloop van het dossier verder te bepalen.

De conciliërende klachtenafhandeling daalde in 2015 het tweede opeenvolgende jaar in lichte mate. Dit is geen vreemde vaststelling als we kijken naar het aantal verbindende en oriënterende gesprekken.

We merken ook een kleine stijging van het aantal formele klachten, maar dit aantal kan verminderd worden met het aantal doorverwijzingen (vier) en intrekking van klachten (zes). De intrekkingen zijn er gekomen op vraag van de melders zelf en dit voornamelijk omdat ze positieve elementen zagen veranderen alvorens de formele klachtenprocedure gestart was.

In het werkjaar 2015 werden **geen GOG-klachten** (grensoverschrijdend gedrag) over de eerste lijn dienstverlening ontvangen.

7.4 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2015: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID – VLAAMS ZORGFONDS – VLAAMSE ZORGKAS

Agentschap Zorg en Gezondheid

Net als de vorige jaren ontvangt Zorg en Gezondheid **weinig eerstelijnsklachten** (4 klachten in 2015, net zoals in 2014). De eerstelijnsklachten over Zorg en Gezondheid in 2015 tonen aan dat een **goede informatieverstrekking** een essentieel onderdeel is van een kwalitatieve dienstverlening aan de burgers.

Zorg en Gezondheid heeft tot 2015 een **beperkt spectrum van rechtstreekse dienstverlening aan de Vlaamse burgers**. Het gaat hier dan over de Woonzorglijn die in contact staat met residentiële ouderen, de interventies bij lokale uitbraken van besmettelijke ziektes, en de informatieverstrekking over gezondheidsthema's voor het brede publiek.

Zorg en Gezondheid heeft **vooral professionele klanten** zoals zorgvoorzieningen en preventie-organisaties.

Vanaf 2016 breidt de dienstverlening van Zorg en Gezondheid uit met de erkenning van de gezondheidszorgberoepen. Dit betreft rechtstreekse dienstverlening naar een grote groep van burgers, zijnde opgeleide zorgverleners.

Naast de eerstelijnsklachten ontvangt Zorg en Gezondheid klachten die het moet **doorverwijzen** naar de bevoegde dienstverleners (20 klachten in 2015 tegenover 6 in 2014). Drie klachten zijn doorverwezen naar de thuisverpleging. De overige doorverwezen klachten betreffen de dienstverlening van ziekenhuizen.

Zorg en Gezondheid heeft **de (informele) aanbevelingen in 2015 van de Vlaamse Ombudsdienst** over klachtencaptatie en over kwaliteitsvolle klachtenbehandeling ter harte genomen: de internetsite van het agentschap heeft een meer performante klachten-webpagina; het agentschap heeft in 2015 een interne opleiding over klachtenbehandeling georganiseerd; en voor de nieuwe dienstverlening in 2016 inzake de erkenning van de gezondheidszorgberoepen is een klachtenbehandelaar aangesteld.

In het werkjaar 2015 werden **geen GOG-klachten** (grensoverschrijdend gedrag) over de eerste lijn dienstverlening ontvangen.

Vlaams Zorgfonds

Het Vlaams Zorgfonds heeft in 2015 in totaal **17 eerstelijnsklachten ontvangen, wat in lijn ligt van vorig jaar** (16 klachten). Van de 17 ingediende klachten zijn er 10 ontvankelijk. Drie van deze ontvankelijke klachten zijn gegrond en opgelost.

Traditiegetrouw gaan de meeste (7) ontvankelijke klachten over de **administratieve geldboete**. 2 klachten zijn ingediend naar aanleiding van de negatieve beslissing van een zorgkas over een aanvraag voor de tegemoetkoming van de zorgverzekering, en 1 klacht betreft de betaling van de jaarlijkse ledenbijdrage voor een persoon met een collectieve schuldenregeling.

Vlaamse Zorgkas

De Vlaamse Zorgkas ontving in 2015 in totaal **12 eerstelijnsklachten** (tegenover 19 klachten in 2014). Alle klachten waren ontvankelijk. De verhoogde bijdrage voor de zorgverzekering in 2015 van 25 naar 50 euro heeft tot een aantal niet gegronde klachten geleid. Deze verzoekers kregen de correcte informatie over de verhoogde bijdrage voor de zorgverzekering.

7.5 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2015: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: DEPARTEMENT WVG + VIPA

Over de dienstverlening

Aangaande de dienstverlening is sinds 1 januari 2015 het 'nieuwe' Departement WVG uitgebreid met de twee afdelingen **Zorginspectie** van het voormalig gelijknamige agentschap, en met de afdeling **Justitiehuisen**, inclusief het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (**VCET**) die ingekanteld zijn vanuit de Federale Overheidsdienst (FOD) Justitie in het kader van de Zesde staatshervorming.

De opdracht van **Zorginspectie** blijft onverminderd dezelfde, namelijk inspecteren van de Vlaamse welzijns- en gezondheidsvoorzieningen. Voor de uitoefening van de taken van Zorginspectie wordt gewaakt over de naleving van het beginsel van de functiescheiding tussen enerzijds de agentschappen van het beleidsdomein WVG en de afdelingen van het Departement WVG, die belast zijn met de aansturing van voorzieningen, en anderzijds Zorginspectie (cf. het oprichtingsbesluit 31/03/2006 van het Departement WVG).

De opdracht van de **afdeling Justitiehuisen** (en het VCET) bij de start binnen de Vlaamse overheid bestaat erin te zorgen voor de continuïteit van de dienstverlening. Diverse federale instanties blijven de opdrachtgevers van de Justitiehuisen. Het betreft zowel gerechtelijke overheden, als administratieve overheden die behoren tot de federale Staat.

De uitbreiding in 2015 van de opdrachten van de **afdeling 'Welzijn en Samenleving'** betreft de betaling van de leefvergoeding elektronisch toezicht (**ET**) aan de justitiabelen, de subsidiëring van de Commissies juridische Eerstelijnsbijstand, en de erkenning van organisaties voor juridische bijstand (ingekanteld vanuit de FOD Justitie in het kader van de Zesde staatshervorming).

De klantenportefeuille van de **MOD WVG-afdeling Personeel** is begin 2015 uitgebreid naar ca. 2.900 personeelsdossiers (plus 630 personeelsleden Justitiehuisen, 300-tal personeelsleden VAPH, en een 30-tal personeelsleden voor het jeugdsanctierecht bij het agentschap Jongerenwelzijn). Vanaf 2015 staat de MOD WVG-afdeling Personeel in voor de betaling van de presentiegelden van de commissieleden van het VAPH.

Over de klachtenbehandeling

Het 'nieuwe' Departement WVG, net zoals het 'oude' departement, en het VIPA hebben naar gewoonte weinig klachten over de eigen dienstverlening: in 2015 zijn er in totaal **18 eerstelijnsklachten**, waaronder **8 klachten** bij **Zorginspectie**, **4 klachten** bij de afdeling **Justitiehuisen**, en **4 personeelsklachten**.

Het saldo van 2 klachten betreft **1 klacht** over **Financiën**, en **1 klacht** over de **betaling Leefvergoeding ET**.

Het saldo van 2 klachten sluit aan bij de 'range' van 2 tot 5 eerstelijnsklachten (personeelsklachten niet meegeteld) per jaar voor het 'oude' Departement WVG voor de periode 2010 tot en met 2014.

Het aantal klachten dat **Zorginspectie** het voorbije werkjaar ontving over de eigen dienstverlening is gestegen. Dit jaar eindigt de teller op **8 klachten**, tegenover 5 klachten vorig jaar (in 2010 waren er nog 27 klachten).

Voor **VIPA** waren er in 2015 geen klachten, net zoals in het werkjaar 2014.

Onder de eerstelijnsklachten vormen de **Personeelsklachten** een aparte groep in het klachtenjaarrapport omdat ze uitgaan van een specifieke klantengroep, nl. de eigen personeelsleden van het Ministerie WVG en het VAPH. Sinds april 2014 valt de behandeling van personeelsklachten onder de toepassing van het Vlaams klachtendecreet.

In 2015 zijn er dus **4 personeelsklachten**, net zoals in het werkjaar 2014. Ook hier zijn er dus weinig klachten tegenover de 2.900 personeelsdossiers die de MOD-WVG afdeling Personeel beheert voor het Ministerie WVG en het VAPH.

Sinds 2010 tot 2014 varieerde het aantal personeelsklachten over de dienstverlening van de MOD Departement WVG van 2 tot 7 klachten op jaarbasis.

Het grootst aantal klachten ressorteert naar gewoonte onder de noemer van **doorverwijzing van klachten** waarbij het Departement WVG niet bevoegd is voor de aangeklaagde dienstverlening: **15 doorverwijzingen** in het werkjaar 2015 (tegenover 10 in 2014), waarvan **7 klachten** over instanties buiten het beleidsdomein WVG en **8 klachten** met betrekking tot de agentschappen WVG of hun aangestuurde voorzieningen.

Van 2010 tot en met 2014 varieerde het aantal interne/externe doorverwijzingen van 4 tot 11 doorverwijzingen per jaar.

In het klachtenbeeld over de eerstelijnsdienstverlening zijn er dus **weinig trends** waar te nemen door het gering aantal klachten. De klachten hebben eerder te maken met wat men 'ad hoc' situaties kan noemen. Voor de justitiehuizen en het VCET is het met dit startjaar evenwel nog afwachten hoe de klachtindiening zal evolueren in de nabije toekomst.

Eén trend of een terugkerend item is het **communicatie-aspect** in de dienstverlening naar de personeelsleden in de klachten over de jaren heen. Die trend is ook aanwezig in de andere (eerstelijns)klachten. Dit geeft de belangrijkheid aan van **communicatie** in de dienstverlening in het algemeen, naast het belang van '*centen en reglementen*' in de dienstverlening van de overheden.

In het werkjaar 2015 bereikten **5 eerstelijnsklachten** het Departement WVG via doorzending door de Vlaamse Ombudsdienst (tegenover 1 doorverwijzingsklacht binnen WVG in 2014).

In het werkjaar 2015 werden **geen GOG-klachten** (grensoverschrijdend gedrag) over de eerste lijn dienstverlening ontvangen.

7.6 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2015: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: KABINET WVG

Het klachtenbeeld van het kabinet is samen te vatten rond een aantal thema's.

Het kabinet heeft **36 klachten** over de eigen dienstverlening ontvangen.

Die klachten hebben betrekking op de **bevoegdheidsverschuivingen** naar aanleiding van de uitvoering van de zesde staatshervorming. Hierbij weten sommige burgers niet of ze hun vraag moeten stellen aan het federale of aan het Vlaamse bevoegdheidsniveau. Af en toe kwam het lokale niveau hierbij ook nog tussen waardoor de onduidelijkheid over het bevoegde niveau kan toenemen. Voor die burgers komt het erop aan de uitvoering van de zesde staatshervorming goed toe te lichten.

Vragen over **lopende dossiers bij gelieerde administraties** verwijst het kabinet door naar dezelfde administraties voor verdere opvolging en behandeling.

Wanneer sommige burgers niet het verwachte antwoord krijgen, stellen ze vaak opnieuw dezelfde vraag of formuleren ze hun vraag op een andere manier.

Bij klachten over de **praktische werking van bepaalde instellingen** die onder het toezicht van minister Vandeuren vallen, verwezen we in eerste instantie door naar de betrokken administratieve entiteiten. Voor sommige gevallen waren we genooddaakt om een beroep te doen op de Vlaamse Ombudsdienst.

De **verschillende beschikbare informatiekkanalen** verbreden de instroom van vragen van burgers, doch bemoeilijkt die soms ook. Dezelfde vraag kan gesteld worden per brief of e-mail aan de bevoegde raadgever van de minister, via het dienstbetoon van de minister en via de website van de minister. De opkomst van sociale media kunnen we ook hierin betrekken (bijvoorbeeld vragen via Facebook). Hierdoor zit eenzelfde vraag vaak verschillende keren in circuit. Het **nieuwe post- en opvolgingssysteem van het kabinet** maakt het mogelijk die dubbele inzendingen er uit te filteren zodat de burger op dezelfde vraag één efficiënt antwoord van het kabinet ontvangt.

8 KLACHTENBEELD 2015 PER WVG-ENTITEIT: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZING VAN KLACHTEN

8.2.1 KLACHTENBEELD 2015: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

Van de **45 ontvankelijke eerstelijnsklachten** over de dienstverlening van het agentschap Kind en Gezin, handelden 30 klachten over aspecten die gerelateerd zijn aan de toekenning van het IKT-atteest (inkomenstarief) voor kinderopvang.

De klachtonderwerpen over de eerstelijnsdienst 'Inkomensgerelateerde kinderopvang' hadden hoofdzakelijk betrekking op de 'actieve dienstverlening' en de 'wijze van bejegening' (cf. twee Vlaamse ombudsnormen).

Wat de methodiek van de formele klachtenbehandeling betreft, varieerde de inhoud van de klachten zeer breed van te lang moeten wachten op het verkrijgen van een IKT-atteest via het online aanvraagstelsel, tot het feit dat het beloofde telefonisch contact uitbleef of dat de verkregen informatie tegenstrijdig was.

Door de pijnpunten die het online IKT-berekeningssysteem bij de lancering in 2014 kende, heeft Kind en Gezin zich intern georganiseerd om stroef lopende afhandelingen sneller op te pikken. De klachtendienst heeft in 2015 van deze interne organisatie gebruik gemaakt, wat meestal resulteerde in een vlotte afhandeling van klachten met een werkbaar resultaat voor de betrokken ouder: van de 30 klachten konden er 28 opgelost worden. Zo werd er alsnog snel werk gemaakt om het IKT-atteest manueel aan te passen zodat de berekening van de ouderbijdrage, conform het gezinsinkomen of de gezinssamenstelling, kon worden afgeleverd, wat de meest voorkomende wijze van herstel was.

Wat de methodiek van conciliërende klachtenbehandeling betreft, waarbij vanuit de dienstverlening van Kind en Gezin rechtstreeks contact met de burger (meestal de ouder, soms ook de voorziening) wordt opgenomen, leidde de methodiek ook in 2015 tot positieve resultaten. De verzoeker werd door de klachtendienst geïnformeerd hoe de melding over hun ervaring verder wordt opgenomen door Kind en Gezin, alsook dat steeds de mogelijkheid bestaat terug met de klachtendienst contact te nemen, voor het geval in de behandeling door de betrokken dienst niet tegemoet is gekomen aan de verzuchtingen van de klant. Van deze laatste optie werd bij de 107 conciliërende klachtenbehandelingen door de verzoekers geen gebruik gemaakt omdat de noodzaak ertoe zich niet voordeed.

De diensten van Kind en Gezin waarvoor de methodiek van de conciliërende eerstelijnsklachtenbehandeling werd toegepast, zijn de IKG-dienst (34), de dienstverlening van de regioverpleegkundigen (32), de Kind en Gezin-Lijn (20) en de dienst klantenbeheer (13). De overige 8 klachten (van de 107 klachten in totaal) zijn verdeeld over enkele provinciale diensten.

Voor de dienstverlening van de voormelde diensten wil Kind en Gezin in de toekomst blijven inzetten op de **conciliërende klachtenbehandeling via het onderhouden van persoonlijke contacten met de klanten** die om één of andere reden aangeven ontevreden te zijn, eerder dan terug te vallen op een formele, schriftelijke klachtenprocedure. Dit laatste willen we dan ook voorbehouden voor 'formele klachten' en niet meer aanwenden als een standaardrespons op alle klachten.

8.2.2 KLACHTENBEELD 2015: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

1. ONTVANKELIJKE KLACHTEN

De ontvankelijke Eerste Lijn klachten kunnen opgesplitst worden in 6 categorieën.

Klachten-categorieën	Aantal klachten
Procedures Zorgregie	6
Inschrijvings- en aanvraagprocedure	6
Communicatie	5
Hulpmiddelen	4
Personeel VAPH	2
Persoonlijke-Assistentie-budget (PAB)	1
Andere	1
TOTAAL	25

1.1 PROCEDURES ZORGREGIE (6 KLACHTEN)

Eén klacht betrof de procedure bij de **Regionale Prioriteitencommissie (RPC)** evenals de vermeende beïnvloeding van de beslissingen van de Regionale Prioriteitencommissie door 1 persoon waardoor alle budgetten naar een bepaalde voorziening zouden gaan. Het agentschap kon geen fout in de procedure vaststellen. Bovendien bleek de genoemde persoon nooit deel te hebben uitgemaakt van de RPC noch iemand van de zogenaamd bevooroordeelde voorziening.

De **wachttijd** voor de opname in een voorziening en het feit dat de persoon met een handicap daardoor een duurdere oplossing in de ouderenzorg genoot, heeft aanleiding gegeven tot een klacht. Uit het onderzoek bleek dat voor de betrokken persoon met een handicap niet alle stappen werden gezet om snel te kunnen instromen in een voorziening, erkend en gesubsidieerd door het VAPH. De verzoeker werd ingelicht welke stappen konden ondernomen worden.

Tevens werd een klacht ingediend over de **foute schrijfwijze** van een naam op de centrale gegevensbank (CRZ) die alle zorgvragen groepeerd. Betrokkene werd geïnformeerd dat zijn contactpersoon zorgregie deze wijziging moet doorvoeren. De contactpersoon zorgregie is de medewerker van een contactorganisatie die de belangen van de persoon met een handicap behartigt in het kader van de regie van de zorg.

De weigering door de Regionale Prioriteitencommissie van de toekenning van de **status 'prioritair te bemiddelen zorgvraag'** (PTB) aan een zorgvraag heeft 3 keer aanleiding gegeven tot een klacht. Twee van deze klachten betrof het persoonlijke-assistentiebudget. Eén klacht betrof een vraag voor opname in een voorziening.

Indien de contactpersoon van de persoon met een handicap namelijk meent dat ondersteuning op zeer korte termijn noodzakelijk is, kan de contactpersoon in samenspraak met de zorgvrager overwegen om een dossier naar voor te schuiven als **prioritair te bemiddelen zorgvraag**. Om de status prioritair te bemiddelen zorgvraag te verkrijgen moet het dossier worden voorgelegd aan de Regionale Prioriteitencommissie.

Voor zorgvragen om ondersteuning door een voorziening, houdt de toekenning van de status 'prioritair te bemiddelen zorgvraag' in dat aan de persoon met een handicap prioriteitengroep '1' wordt toegekend. Voorzieningen dienen in principe bij voorrang personen uit prioriteitengroep 1 op te nemen wanneer zij een open plaats beschikbaar hebben.

Voor zorgvragen om een Persoonlijke-Assistentiebudget houdt de toekenning van de status 'prioritair te bemiddelen zorgvraag' in dat effectief een PAB-budget kan worden toegekend. Er kunnen echter nooit meer statussen toegekend worden dan het beschikbare budget toelaat.

Voor alle drie de klachten konden geen fouten in de procedure worden vastgesteld.

1.2 INSCHRIJVINGS- EN AANVRAAGPROCEDURE (6 KLACHTEN)

Naar aanleiding van een erkenning als persoon met een handicap heeft de persoon met een handicap recht op een **gratis lijnabonnement**. Alle gegevens van de personen die door het VAPH worden erkend als persoon met een handicap worden automatisch overgemaakt aan De Lijn.

Voor een minderjarige persoon met een handicap worden de adresgegevens van de wettelijke vertegenwoordiger, gekend in het dossier, overgemaakt. Twee klachten betroffen het feit dat het

lijnabonnement naar de wettelijke vertegenwoordiger werd verstuurd en niet naar een ex-partner of naar de pleegouder. Het VAPH kan dergelijke klachten evenwel niet oplossen. Het agentschap handelt correct door de gegevens van de wettelijke vertegenwoordiger door te geven. Ook een duplicaat kan door het VAPH niet geregeld worden. De verzoekers werd aangeraden contact op te nemen met de wettelijke vertegenwoordiger voor het verkrijgen van het abonnement. Zij werden tevens geïnformeerd over de mogelijkheid van het contacteren van een justitiehuis.

Drie klachten betroffen de **behandeltermijn** van de aanvraag. Bij één klacht was door de provinciale afdeling een juridisch advies gevraagd dat op zich liet wachten omdat er nog geen VAPH-standpunt was ingenomen. Naar aanleiding van de tussenkomst van de klachtendienst werd een advies opgemaakt en gecommuniceerd aan de provinciale afdeling.

Bij een andere klacht was door de provinciale afdeling initieel een **foutieve procedure** opgestart. Deze fout werd in de loop van de behandeling van de aanvraag rechtgezet maar daardoor moesten er extra stappen doorlopen worden, met een langere behandeltermijn tot gevolg. De procedure kon niet versneld worden. Betrokkene kreeg echter de coördinaten van de bevoegde dienst waardoor hij het verloop van zijn dossier van nabij kon opvolgen.

Een laatste klacht betrof de **bijkomende medische onderzoeken en administratie** die deel uitmaken van de aanvraagprocedure van het VAPH in een dossier waarvoor wettelijke subrogatie geldt. De persoon met een handicap was namelijk het slachtoffer van een arbeidsongeval zodat het VAPH eerst moet onderzoeken of de persoon met een handicap via een andere instantie een vergoeding heeft gekregen of kan verkrijgen. De dienstverlening van het VAPH is namelijk aanvullend aan deze van andere instanties zoals bijvoorbeeld de verzekeringsmaatschappij. Betrokkene werd ingelicht dat deze bijkomende stappen noodzakelijk waren voor de behandeling van het dossier.

Een laatste klacht betrof het feit dat een **pleegouder** geen geldige aanvraag tot ondersteuning kan indienen bij het VAPH. Juridisch heeft een pleegouder enkel de materiële bewaring over een kind. Een aanvraag tot ondersteuning dient dan ook door de wettelijke vertegenwoordiger te worden ingediend. Omdat er situaties zijn waarbij het indienen van een aanvraag door de biologische ouders nogal moeilijk ligt, heeft het VAPH een pragmatische oplossing uitgewerkt (zie infra bij de aanbeveling onder de rubriek 'Verbeteracties').

1.3 COMMUNICATIE (5 KLACHTEN)

Een eerste klacht betrof het **versturen van een beslissing** aan een persoon voor wie de beslissing niet bestemd was. Na onderzoek bleek het te gaan om een menselijke vergissing.

Een tweede klacht betrof het antwoord aan de verzoeker op zijn vraag waarom de betaling van het **incontinentieforfait** nog niet werd uitgevoerd. Betrokkene had het gevoel door het VAPH niet correct te worden ingelicht. De vertraging in de uitbetaling was te wijten aan een combinatie van verschillende technische problemen. Deze technische problemen waren voor de provinciale afdelingen niet zichtbaar. De problemen werden maar duidelijk na het ontvangen van signalen van de burger over het uitblijven van de betaling. Op het moment dat de klacht werd ingediend werden de technische problemen reeds onderzocht. De verzoeker werd geïnformeerd over de technische problemen en dat de betaling werd uitgevoerd.

Ook een uitspraak van een personeelslid aan de telefoon gaf aanleiding tot een klacht. Uit ons onderzoek bleek dat het betrokken personeelslid de draagwijdte van de uitspraak verkeerd heeft ingeschat.

Een verzoeker klaagde enerzijds over de **website** en anderzijds over de telefonische communicatie van het VAPH in verband met de terugbetaling van een hulpmiddel. Het was onmogelijk na te gaan welke informatie telefonisch werd meegedeeld. Gelet op de veelheid aan telefoons worden telefoongesprekken waarin louter algemene informatie wordt gegeven, niet geregistreerd. De juiste informatie werd aan de verzoeker verstrekt.

Een laatste klacht betrof de **woordkeuze** in een advies van de heroverwegingscommissie. De vraag tot aanpassing van de woordkeuze werd doorgegeven aan de voorzitter van de heroverwegingscommissie.

1.4 HULPMIDDELEN (4 KLACHTEN)

Eén klacht betrof de **weigering van een hulpmiddel**. Er werd tevens aangekaart dat het multidisciplinair team geen adviesrapport ter ondersteuning van de aanvraag had ingediend. Uit ons onderzoek bleek dat de

aanvraagprocedure niet volledig correct is verlopen. Er werd een foutief aanvraagformulier ingediend. Omdat dit formulier de nodige inlichtingen bevatte, werd door het agentschap een pragmatische houding aangenomen teneinde de aanvraag op een zo vlot mogelijke manier te verwerken. De klachtendienst had begrip voor de pragmatische en klantvriendelijke houding. Deze houding schond geen rechten van de verzoeker.

Een andere klacht betrof het niet-uitbetalen van het **incontinentieforfait** voor het jaar 2015 omwille van een nog hangende beroepsprocedure bij de arbeidsrechtbank betreffende het incontinentieforfait van een voorgaand jaar. Uit ons onderzoek bleek dat een advies van de juridische dienst aan de basis lag van de weigering tot betaling. In samenspraak met de bevoegde diensten werd het incontinentieforfait voor het jaar 2015 uitbetaald.

Een derde klacht betrof de **niet-terugbetaling van een goedgekeurd hulpmiddel**. Uit het onderzoek bleek dat de beslissing om de factuur van het goedgekeurde hulpmiddel niet ten laste te nemen, correct was maar verkeerd gemotiveerd werd. De correcte motivatie werd aan de verzoeker meegedeeld.

Een laatste klacht betrof de **handelwijze van een leverancier** en de weigering van het VAPH om een factuur voor onderhoud van een goedgekeurd hulpmiddel terug te betalen. Het agentschap is enkel bevoegd voor klachten over de eigen dienstverlening. De klacht over de leverancier werd doorverwezen naar de Federale overheidsdienst (FOD) Economie, Dienst Controle en Bemiddeling. Uit het klachtenonderzoek bleek dat de weigering van de terugbetaling van de factuur voor het onderhoud terecht was omwille van het laattijdig indienen van de factuur. Uit het relaas van de verzoeker bleek echter dat de leverancier aan de basis lag van het laattijdig bezorgen van de factuur. Het agentschap had begrip voor de situatie en besliste uitzonderlijk de factuur te vergoeden indien de nodige stavingstukken konden worden overgemaakt.

1.5 PERSONEEL VAPH (2 KLACHTEN)

Eén klacht betrof de **schending van de privacy** van een persoon met een handicap door het VAPH in het kader van een repliek van het agentschap op een bericht dat door de persoon met een handicap en zijn omgeving in de media werd gebracht. Verder werd een schending van de motiveringsplicht, het inzagerecht en de geheimhoudingsplicht aangekaart. De geheimhoudingsplicht uit de deontologische code beperkt het spreekrecht van een ambtenaar op grond van de plicht om vertrouwelijke informatie geheim te houden voor onbevoegde personen en is met andere woorden een vertaling van de Wet op de privacy. Gezien de communicatie met de media door beide partijen mondeling verliep, kon niet nagegaan worden wie welke informatie aan de media had meegedeeld. Omtrent een mogelijke schending van privacy kon dan ook geen uitspraak worden gedaan. Er kon geen schending van het inzagerecht worden vastgesteld. Alle bijkomende vragen betreffende privacy, het bewaren van bepaalde gegevens, en het inzagerecht in dossiers bij het agentschap werden beantwoord.

Een laatste klacht betrof het **terugsturen van documenten** zonder begeleidend schrijven dat het VAPH niet bevoegd was hiervoor tussenkomsten te verlenen. Het agentschap had de verzoeker vooraf telefonisch ingelicht dat zij geen tussenkomst kon verstrekken. Er was afgesproken dat de documenten zouden worden terugbezorgd. Op vraag van de verzoeker werd een schriftelijke bevestiging bezorgd.

1.6 PERSOONLIJKE-ASSISTENTIEBUDGET (PAB) (1 KLACHT)

Deze klacht betrof enerzijds de **behandeltermijn** van de vraag naar een verhoging van het budget en de tegenstrijdige communicatie over het PAB-inschalingsverslag en anderzijds de beslissing van de Deskundigencommissie. Uit ons onderzoek bleek dat onduidelijke informatie en het niet volgen van de correcte procedure de behandeltermijn van de vraag heeft verlengd. De beslissing van de Deskundigencommissie was correct.

1.7 ANDERE (1 KLACHT)

Een laatste klacht betrof het uitblijven van de **premie van de zorgverzekering**. De verzoeker was door externe diensten geïnformeerd dat het VAPH de nodige gegevens voor de uitbetaling niet zou doorgegeven hebben aan het Zorgfonds. Uit ons klachtenonderzoek bleek dat het agentschap al het nodige had gedaan voor de uitbetaling van de zorgpremie.

2 DOORVERWIJZINGEN

Doordat het VAPH binnen haar doelgroep een sterke merknaam heeft, kloppen personen met een handicap ook aan bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) voor onderwerpen waarvoor zij niet bevoegd is. In 2015 heeft het VAPH **7 door te verwijzen klachten** ontvangen.

Het VAPH ontving 1 klacht over de **nood aan een sociale woning**. Deze persoon werd doorverwezen naar de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW).

Een andere klacht betrof de **wijziging in het treinschema van de NMBS**. De verzoeker vond hieromtrent geen gehoor bij de klachtendienst van de NMBS. Deze klacht werd doorverwezen naar de Ombudsdienst voor de treinreiziger.

Een klacht over de beslissing van een **revalidatiecentrum** om therapie stop te zetten werd doorverwezen naar het Rijkinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering (RIZIV).

Verder verwees het VAPH een klacht over de werkmethode van een personeelslid van een VCLB (**Vrije CLB Koepel** vzw) door naar de directeur van het VCLB. Ook een klacht over de handelwijze van het CLB (Centrum voor Leerlingenbegeleiding) omtrent een attestwijziging werd doorverwezen naar de klachtenprocedure van het VCLB.

Het VAPH ontving verder ook een klacht van een **persoonlijke assistent** over misbruik van een PAB-budget door de ex-werkgever. Deze klacht werd doorverwezen naar de dienst Toezicht op de Sociale Wetten en de dienst Toezicht Welzijn op het Werk van de Federale Overheidsdienst (FOD) Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

Tot slot ontving het VAPH een klacht over het **niet-terugbezorgen van hulpmiddelen** die werden afgegeven voor herstelling. Betrokkene bleek niet gekend bij het agentschap en werd doorverwezen naar de Federale overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, Algemene Directie Economische Inspectie.

8.2.3 KLACHTENBEELD 2015: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN

Klachtenafhandeling is een onderdeel van het **kwaliteitsmanagement** van het agentschap Jongerenwelzijn. Goed omgaan met klachten van cliënten draagt in belangrijke mate bij aan een succesvolle organisatie. Ook vanuit de optiek van **maatschappelijk verantwoord ondernemen** ('*corporate governance*') is adequaat en zorgvuldig omgaan met klachten cruciaal. Zeker in het licht van een toenemende roep om transparantie en een kritischer wordende samenleving. Elke klacht wordt dan ook omzichtig afgehandeld ten behoeve van de verzoeker en ten behoeve van de organisatie. Het is niet zo dat bij elke (gegronde) klacht het beleid moet bijgestuurd worden, maar bij elke klacht is het de moeite waard om stil te staan bij het beleid.

Bij de informatielijn van de JO-lijn is het aantal contactnames ten opzichte van 2014 gedaald. Bij de klachtenlijn van de JO-lijn zien we een sterke stijging van het aantal contactnames, maar dit is voornamelijk veroorzaakt door een aanpassing van het registratiesysteem. Hierdoor zijn een deel van de vroegere adviesvragen terug te vinden in de kwalificatie 'oriëntering' en is de vroegere bemiddeling nu 'verbindend gesprek' geworden. Het aantal conciliërende klachtenafhandelingen is ongeveer gelijk gebleven. Doch er is een lichte stijging in het aantal formele klachten.

De start van integrale jeugdhulp in 2014 had zijn invloed op alle afdelingen binnen het agentschap Jongerenwelzijn en zijn medewerkers. Voor meer informatie over de "zes bouwstenen" die er voor zorgen dat minderjarigen en hun gezin nu makkelijker een beroep kunnen doen op de hulp die ze nodig hebben, verwijzen we naar het klachtenbeeld van Jongerenwelzijn in het klachtenjaarrapport 2014 van het beleidsdomein WVG.

Klachten per afdeling

Voor 2015 zijn er klachten geformuleerd over de afdelingen Ondersteuningscentra en sociale diensten jeugdrechtbank, en de Gemeenschapsinstellingen.

Afdeling Ondersteuningscentra en sociale diensten jeugdrechtbank

JO-lijn behandelde meerdere klachten over de consulenten van ondersteuningscentra jeugdzorg en sociale diensten bij gerechtelijk jeugdhulpverlening; er werden er acht gegrond bevonden en tien niet gegrond.

Wanneer we kijken naar de gegronde klachten merken we op dat vooral de ombudsnorm 'goede uitvoeringspraktijk' werd gemeld. Veel van de ongegronde klachten verwijzen naar beweerde schendingen van de ombudsnorm 'correcte bejegening'.

Al deze ongegronde klachten betreffen klachten over de dienstverlening van de consulenten die de hulpvraag onderzoeken en samen met de cliënt bepalen welke jeugdhulp het meest aangewezen is. Dit zijn klachten die handelen over de gevoerde communicatie in het proces van hulpverlening: verzoekers hebben dan het gevoel niet betrokken te zijn geweest bij een beslissing, ze ervaren te weinig contact met de consulent, ze vinden de consulent niet objectief (te begrijpen als: er waren naar aanvoelen van de melder onterecht meer contacten met anderen/tegenpartij).

In zijn klachtenonderzoek maakt de JO-lijn, in samenspraak met de consulent, een reconstructie van de contacten, vergaderingen en overlegmomenten van de consulent met de verzoekers, de minderjarigen of de hulpverleners. JO-lijn kijkt dan na of de halfjaarlijkse verplichte contacten plaatsgevonden hebben en/of er een logica schuilt in de contacten die de consulent legt alvorens een beslissing te nemen in een hulpverleningsdossier. Meestal blijkt dat wel voldaan is aan de volgens de regelgeving verplichte contacten en werd de klacht geformuleerd als reactie op het feit dat de uitkomst niet aan de verwachtingen van de verzoeker voldoet. Met andere woorden, de klachten en ongenoegens die mensen aan de JO-lijn melden gaan vooral over inhoudelijke thema's, in concreto over het (gebrek aan) emotioneel welbevinden.

Bij formele klachtenbehandeling wordt nagegaan of de regelgeving gevolgd werd, of alle stappen in het hulpverleningsproces gevolgd werden, of de communicatie rond bepaalde beslissingen voldoende was en logisch verliep. De formele klachtenbehandeling komt niet steeds tegemoet aan de vraag van de melder omdat de toetsingsgronden bij een formele klacht niet over de inhoudelijke thema's gaan. Om deze lacune tussen de 'inhoudelijke vraag van de cliënt' en de 'formele klachtenbehandeling volgens het klachtendecreet' op te vangen, wordt conciliërende klachtenbehandeling aangeboden. Voor het werkjaar 2015 waren er 26 conciliërende klachtenbehandelingen. Bovendien handelden de meeste oriënteringsgesprekken en verbindingsgesprekken over deze afdeling.

Afdeling Gemeenschapsinstellingen

Wat betreft de afdeling Gemeenschapsinstellingen werden vijf klachten behandeld waarvan twee gegrond werden bevonden. De klachten betreffen logistieke en medische zaken. Belangrijk om te weten hierbij is dat elke contactname van een jongere vanuit de gemeenschapsinstelling met de klachtenlijn van de JO-lijn per definitie als klacht wordt behandeld en hier geen mogelijkheid is tot conciliërende klachtenafhandeling.

De meest in het oog springende onderwerpen bij de klachtenlijn

Hieronder staan enkele trends en vaststellingen. Deze worden ook overgemaakt aan het management, ten behoeve van het kwaliteitsmanagement van het agentschap Jongerenwelzijn.

Consulenten

Zowel in de informatielijn als in de klachtenlijn van de JO-lijn vormen de meldingen en klachten over de consulenten van de ondersteuningscentra jeugdzorg (OCJ) en de sociale diensten voor de gerechtelijke jeugdhulpverlening (SDJ) de grootste groep.

Consulenten bekleden een centrale positie in de jeugdhulp. Consulenten bij het ondersteuningscentrum jeugdzorg onderzoeken en bewaken de 'maatschappelijke noodzaak'; consulenten van de sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening hebben een centrale positie door hun adviserende bevoegdheid naar de jeugdrechter toe. Door deze centrale positie krijgen consulenten ook van verschillende actoren informatie en hebben zij de taak in de vrijwillige hulpverlening de cliënten te leiden naar een mogelijke gezamenlijke oplossing en bij de gerechtelijke jeugdbijstand de verschillende actoren toch te laten samenwerken ondanks het gedwongen karakter van de jeugdhulp.

Het is daarom niet verwonderlijk dat de meeste meldingen en klachten handelen **over communicatie in de brede zin tussen cliënten en consulenten**.

('Maatschappelijke noodzaak': dit is de kwalificatie die na het onderzoek door de gemandateerde voorziening aan een verontrustende situatie wordt gegeven en die de noodzaak vastlegt om jeugdhulpverlening in te schakelen.)

Een aantal thema's kwamen in de klachtenbehandelingen regelmatig aan bod: beroepsgeheim en informatie-uitwisseling, vechtscheidingen, de positie van grootouders in het hulpverleningstraject, onduidelijkheid over het begrip tegensprekelijk debat, nood aan kennis over het omgaan met jongeren met autisme, klantgerichtheid en bereikbaarheid van de consulenten.

Thema's uit de klachtenbehandelingen die JO-lijn in de kijker wil zetten, zijn:

- **Vechtscheidingen**

JO-lijn krijgt jaar na jaar meerdere klachten over de ervaren niet neutrale positie van de consulent in een echtscheidingssituatie. Het aantal formele klachten waarbij er vragen gesteld worden bij de 'neutrale' positie van de consulent stijgt. De context waarin deze klachten geuit worden, hebben als gemeenschappelijkheid een zware onenigheid over wie de hoofdverantwoordelijkheid krijgt bij de opvoeding van de kinderen of de algemene omgangsregeling. Een van de ouders voelt zich ongelijk behandeld. Hun aangevoelde ongelijkheid of onrechtvaardigheid zorgt voor een accumulatie van negatieve energie die zich richt op de consulent. De consulent adviseert de jeugdrechter en de melders weten dit. In het klachtenonderzoek probeert JO-lijn in eerste instantie de handelingen van de consulent te objectiveren. Dit gebeurt voornamelijk door het overlopen van de communicatie, de verschillende contacten van de consulent en het aanwezig zijn van de verschillende strekkingen van de ex-partners in de verslaggeving aan de jeugdrechter.

- **De positie van grootouders in het hulpverleningstraject**

JO-lijn kreeg in 2015 twintig informatievragen en vijftien klachten van grootouders, voornamelijk over hun positie binnen het hulpverleningstraject. JO-lijn stelt vast dat duidelijkheid over de positie die een grootouder inneemt en duidelijke afspraken rond de communicatie met de grootouder, met respect voor het beroepsgeheim, een meerwaarde kunnen betekenen.

Pleegzorg

Zowel bij de klachtenlijn als bij de informatielijn van de JO-lijn komen er regelmatig vragen of klachten binnen over de begeleiding door pleegzorgdiensten. Het decreet integrale jeugdhulp (van 12/07/2013) zorgt er voor dat pleegzorgers in de praktijk gezien worden als volwaardige opvoedingsverantwoordelijken en dat ze inspraak hebben bij beslissingen. Ze dienen onder andere te worden geïnformeerd over het screeningsproces.

De oproepen die JO-lijn ontvangt tonen aan dat pleegouders vaak onvoldoende geïnformeerd worden bij het niet uitreiken of het intrekken van een attest. Pleegouders, vooral buiten de gerechtelijke jeugdhulpverlening, beklagen zich er over dat ze vaak onvoldoende betrokken worden bij een terugkeer naar huis en in sommige gevallen moeten ondervinden dat het pleegkind abrupt terugkeert naar het thuismilieu of naar een ander pleeggezin.

Gemeenschapsinstellingen

Klachten over de dienstverlening van de gemeenschapsinstellingen komen van de jongeren die er verblijven. De klachten handelen over individuele situaties. Bij deze klachten merkt de JO-lijn dat de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de verduidelijkende gesprekken tussen de JO-lijn en de verzoeker positief worden ervaren. Tevens blijkt de tussenkomst van JO-lijn te helpen in het faciliteren en het verruimen van de gesprekken tussen de jongere in de gemeenschapsinstelling en de medewerkers van de gemeenschapsinstellingen (begeleiders, pedagogisch directeur).

JO-lijn kreeg klachten van jongeren over: de maaltijden in de gemeenschapsinstelling, de doorstroom in de gemeenschapsinstellingen, de duur van het verblijf, de medische opvolging binnen de gemeenschapsinstelling, ...

Integrale jeugdhulp

Hoewel sinds 1 maart 2014 de integrale jeugdhulp via het decreet van 12 juli 2013 geïmplementeerd werd in heel Vlaanderen, komt dit thema in 2015 beperkt in beeld in de klachten bij JO-lijn.

JO-lijn kreeg het voorbije jaar twee meldingen over de motivatie bij een weigering van een Persoonlijk Assistentiebudget (PAB) op de vergadering van de Intersectorale Regionale Prioriteitencommissie (IRPC) en een formele klacht over de weigering van Individuele Materiële Bijstand (IMB) door het team indicatiestelling van de Intersectorale Toegangspoort (ITP). Deze klachten werden **conciliërend** afgehandeld. JO-lijn hoort

van melders hoe het als ouder hard aankomt wanneer de beperking of de handicap van het eigen kind niet ernstig genoeg bevonden wordt om de nodige hulpmiddelen of budgetten toe te kennen.

In 2015 werden er geen klachten voor behandeling vanuit de Vlaamse Ombudsdienst doorverwezen naar de JO-lijn van het agentschap Jongerenwelzijn. Er waren geen aanbevelingen voor Jongerenwelzijn geformuleerd in het jaarverslag 2014 van de Vlaamse Ombudsdienst.

JO-lijn neemt bij de klachtenafhandeling meer en meer contact op met de **private voorzieningen** die door Jongerenwelzijn erkend en gesubsidieerd worden en deel uitmaken van het aanbod van jeugdhulpverlening. Ter plaatse vaststellingen doen over de werking van de private voorzieningen gebeurt via een inspectieopdracht die door Zorginspectie opgenomen wordt.

Alle resultaten van de klachtenonderzoeken (gegrond en niet gegrond) worden met het oog op een kwaliteitsvolle jeugdhulpverlening overgemaakt aan de leidinggevenden van het agentschap Jongerenwelzijn die desgewenst en desgevallend kunnen optreden. Dit wordt ook aan elke melder/verzoeker meegedeeld en systematisch opgenomen in de correspondentie met de cliënten. Op basis van de ontvangen meldingen en klachten maakt JO-lijn een informatieve nota op aan de directieraad van het agentschap Jongerenwelzijn ten behoeve van de bijsturing van het beleid.

Openheid bij Jongerenwelzijn en klachtencaptatie

Jongerenwelzijn heeft veel contacten met burgers en voorzieningen. Er is structureel regelmatig en frequent ad hoc overleg met private voorzieningen, erkend en gesubsidieerd door Jongerenwelzijn. Er is tevens structureel en ad hoc overleg met voorzieningen uit andere sectoren die betrokken zijn bij integrale jeugdhulp zoals Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (**CKG**), Centra voor Leerlingenbegeleiding (**CLB**) of Centra voor Algemeen Welzijnswerk (**CAW**). Er is structureel overleg en casusgebonden overleg met externe partners zoals het parket en de magistratuur. Door samenwerking, openheid en het creëren van gedragenheid capteren we gevoeligheden.

JO-lijn heeft weinig klachten zowel in eerstelijns- als interne tweedelijnsklachtenbehandeling. Dat de JO-lijn (infolijn) toegankelijk is, merken we aan het aantal informatievragen die betrekking hebben op Jongerenwelzijn. Goed geïnformeerde burgers of voorzieningen die in functie van de cliënt contact opnemen met JO-lijn gaan minder over tot het formuleren van een (formele) klacht. Van de 31 formele klachten zijn er tien gegronde klachten. Het is de kracht van de werking van JO-lijn en de openheid van de andere afdelingen van Jongerenwelzijn dat we finaal zo weinig formele klachten hebben.

Zoals eerder aangegeven houdt een goede klachtenafhandeling in dat **JO-lijn zich uitgebreid laat informeren** door alle betrokken partijen. Dit heeft in bepaalde dossiers tot gevolg tot dat JO-lijn **over de decretale behandelingstermijn gaat**. De complexiteit van vragen neemt jaar na jaar toe; dit leidt tot meer gestructureerde juridische ontleding van klachten en ook veelal opvraging van documenten en tijdslijnen die spelen in het hulpverleningstraject van een hulpzoekende. In het belang van een gedegen en tevredenstellend klachtenonderzoek geeft JO-lijn de voorkeur aan telefonische contacten en dat vraagt tijd. Meerdere telefonische contacten met de melders, maar ook met consultants/opvoeders, teamverantwoordelijken/directeurs zijn nodig. Belangrijk is dat de melder soms niet gemakkelijk te bereiken is. Voor JO-lijn primeert de kwaliteit van de klachtenafhandeling op de behandeltermijn. JO-lijn houdt de melders wel op de hoogte van het verloop van het klachtenonderzoek.

JO-lijn hecht dus veel belang aan overleg, zowel bij klachtenverheldering als bij conciliërende en formele klachtenafhandeling. Enkel de formele klachten worden afgesloten met een klachtenbrief. Er is de aangepaste schrijfstijl bij klachten van jongeren waar rekening mee gehouden wordt. Steeds wordt de klachtenbrief doorgestuurd naar de desbetreffende leidinggevenden van Jongerenwelzijn. Zo kan het management ook makkelijker de reële pijnpunten in kaart brengen.

8.2.4 KLACHTENBEELD 2015: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID – VLAAMS ZORGFONDS – VLAAMSE ZORGKAS

Agentschap Zorg en Gezondheid

Het klachtenbeeld over 4 ontvankelijke eerstelijnsklachten

De paar eerstelijnsklachten (4) die Zorg en Gezondheid ontving in 2015, tonen aan dat **duidelijke en volledige informatieverstrekking** een wezenlijk onderdeel is van een kwalitatieve dienstverlening. Twee van de gegronde klachten kwamen voort uit een onvolledige of warrige informatieverstrekking. Bij de eerste klacht vond de verzoeker dat het brede publiek meer informatie hoorde te krijgen over hoe persoonlijke vaccinatiegegevens worden bijgehouden door de overheid. De tweede gegronde klacht kwam voort uit een slordig opgestelde e-mail aan de sector van de woonzorgcentra. Ook de ongegronde klacht had te maken met onvoldoende informatieverstrekking, al bleek de klacht in dit geval onterecht. Kwaliteitsvolle informatieverstrekking blijft dan ook een aandachtspunt voor Zorg en Gezondheid. De website van Zorg en Gezondheid blijft daarbij het belangrijkste kanaal en wordt in 2016 vernieuwd (zie infra bij 'Verbeteracties').

Een mogelijke verklaring voor het lage aantal eerstelijnsklachten is dat Zorg en Gezondheid bijna geen rechtstreekse dienstverlening heeft naar de Vlaamse burgers toe. Belangrijke uitzonderingen daarop zijn de **Woonzorglijn** en de interventies op het terrein van onze verpleegkundigen en artsen bij lokale uitbraken van **besmettelijke ziektes**. Ook op het vlak van informatieverstrekking over **gezondheidsthema's** heeft Zorg en Gezondheid uiteraard wel een aanbod voor het brede publiek. Ondanks zijn zeer uiteenlopende bevoegdheden, bestaat het cliënteel van Zorg en Gezondheid uit een aantal sectoren van professionele klanten zoals zorgvoorzieningen, preventie-organisaties, samenwerkingsverbanden voor eerstelijnszorg, organisaties voor thuiszorg, ... Die blijken een correcte dienstverlening van Zorg en Gezondheid te ontvangen.

Dit klachtenbeeld zal in 2016 veranderen. Vanaf 1 januari 2016 neemt Zorg en Gezondheid immers de **erkenning van de gezondheidszorgberoepen** op zich. Dit is een rechtstreekse dienstverlening naar een grote groep van burgers (zorgverleners in spe).

Officieel heeft Zorg en Gezondheid de bevoegdheid al overgenomen op 1 juli 2014 in het kader van de Zesde staatshervorming, maar via een samenwerkingsovereenkomst bleef de Federale Overheidsdienst (FOD) Volksgezondheid de daadwerkelijke dossierbehandeling nog uitvoeren tot einde 2015. Ook de klachtenbehandeling van deze dossiers bleef, in afspraak met de Vlaamse Ombudsman, in 2015 bij de FOD Volksgezondheid. Navraag bij de FOD Volksgezondheid leert dat er in 2015 **32 klachtendossiers** werden behandeld.

Eén klacht over de erkenning van de gezondheidszorgberoepen kwam via de Vlaamse ombudsdienst toch bij Zorg en Gezondheid terecht en werd opgenomen in deze eerstelijnsklachtenrapportering. Ze had betrekking op een te lange behandeltermijn.

Over de doorverwezen klachten

Drie doorverwijzingen waren klachten over de **thuisverpleging**. Klachten over de thuisverpleegkundige vallen echter niet onder de bevoegdheid van het agentschap Zorg en Gezondheid. De verzoekers werden erop gewezen dat ze klacht kunnen indienen bij de organisatie waar de thuisverpleegkundige is tewerkgesteld of bij de Ombudsdienst 'Rechten van de patiënt' van de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid.

De overige doorverwijzingen waren klachten over **ziekenhuizen**. De meeste gingen over de dienstverlening of over de facturatie die echter niet tot de bevoegdheid van Zorg en Gezondheid behoren, en werden doorverwezen naar de ombudsdienst van het betrokken ziekenhuis. Eén klacht had te maken met handelspraktijken van een ziekenhuis en werd doorverwezen naar de Federale Overheidsdienst Economie. Een tweede doorverwezen klacht ging over een logopediebehandeling en valt onder de bevoegdheid van de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid.

Vlaams Zorgfonds

Het klachtenbeeld over **10 ontvankelijke eerstelijnsklachten**.

Klachten over de administratieve geldboete (7 klachten)

Bij de eerste klacht over de geldboete verklaart de verzoeker dat hij de aangetekende brief van de zorgkas niet ontvangen heeft. Hij diende bij het Zorgfonds een bezwaar in tegen de geldboete. Dit bezwaar werd ongegrond verklaard. Betrokkene had immers geen bewijsstukken bij het bezwaar gevoegd, waarmee hij kon aantonen dat er problemen waren met de postbedeling. Naar aanleiding van het antwoord op zijn klacht, heeft de verzoeker de gevraagde bewijsstukken alsnog bezorgd aan het Zorgfonds. Aan de hand van deze stukken heeft het Zorgfonds de geldboete kwijtgescholden.

Daarnaast zijn er nog vijf klachten met betrekking tot de geldboete, waarbij de verzoekers verklaren dat zij de aangetekende brief van de zorgkas niet ontvangen hebben. Aangezien zij dit echter niet kunnen bewijzen, blijft de geldboete verschuldigd en zijn deze klachten zonder grond.

In het laatste geldboetedossier is het bezwaar tegen de boete buiten de wettelijke termijn ingediend. Bovendien komen de aangehaalde redenen niet in aanmerking voor een kwijtschelding van de geldboete. Ook deze klacht is ongegrond.

Jaarlijkse ledenbijdrage (1 klacht)

Het Zorgfonds kreeg een klacht over de betaling van de jaarlijkse ledenbijdrage bij een persoon met een collectieve schuldenregeling. De verzoeker was niet op de hoogte van de vrijstelling tot betaling van de ledenbijdrage bij een collectieve schuldenregeling. Hij betaalde reeds twee ledenbijdragen sinds de start van deze schuldenregeling. Het Zorgfonds heeft de betrokken zorgkas verzocht om deze bijdragen terug te storten aan de verzoeker.

Tegemoetkoming zorgverzekering (2 klachten)

De eerste klacht over de tegemoetkoming van de zorgverzekering handelt over een aanvraag die twee jaar geleden werd ingediend voor een zorgbehoevende persoon. Deze persoon kwam op het ogenblik van de aanvraag echter niet in aanmerking voor de tegemoetkoming. Inmiddels is de persoon overleden. De verzoeker begrijpt niet dat de betrokkene niet heeft kunnen genieten van de tegemoetkoming. Het Zorgfonds heeft de verzoeker verder geïnformeerd over de voorwaarden en procedures voor de toekenning van de tegemoetkoming.

De tweede klacht betreft een zorgbehoevende persoon van 98 jaar oud, die recht had op de tegemoetkomingen van de zorgverzekering. Bij de aanvraag tot verlenging van zijn dossier, kwam deze persoon niet langer in aanmerking voor de tegemoetkomingen. Hij scoorde immers onvoldoende punten op de BEL-profielschaal. Hierna diende deze persoon opnieuw een aanvraag in bij zijn zorgkas, maar ook bij deze aanvraag kreeg hij onvoldoende punten toegekend om van de tegemoetkomingen te kunnen genieten. Tegen beide negatieve beslissingen van de zorgkas diende hij een bezwaar in bij het Zorgfonds.

Het eerste bezwaar werd ongegrond verklaard. De bezwaarcommissie zorgverzekering beschikte over onvoldoende argumenten in het dossier om het aantal punten op de BEL-profielschaal te verhogen naar 35 punten (is het minimum aantal punten voor hulp van een Dienst voor gezinszorg). Het tweede bezwaar werd onontvankelijk verklaard, wegens onvoldoende motivatie.

Op vraag van de Vlaamse Ombudsdienst heeft het Zorgfonds het eerste bezwaar heropend. Aan de hand van de informatie die de betrokkene bij zijn klacht had gevoegd, kon het bezwaar immers opnieuw beoordeeld worden. De leidend ambtenaar van het Zorgfonds heeft de beslissing over het bezwaar herzien, waardoor de betrokkene de tegemoetkoming met terugwerkende kracht en ononderbroken kan ontvangen voor onbepaalde duur.

Noot: De regelgeving van de zorgverzekering is gewijzigd sinds 1 januari 2015. Personen die 80 jaar zijn of ouder op het ogenblik van de indicatiestelling op de BEL-profielschaal, en die minstens 35 punten toegekend krijgen voor een geldigheidsduur van 36 maanden, krijgen vanaf 1 januari 2015 de tegemoetkoming voor onbepaalde duur.

Tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden (THAB): nog geen dienstverlening in 2015

De Vlaamse gemeenschap is sinds 1 juli 2014 bevoegd voor de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden. De behandeling van dossiers en aanvragen werd nog niet overgedragen aan het agentschap Zorg en Gezondheid. De FOD Sociale Zekerheid blijft **tot 1 januari 2017** de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden toekennen en de bestaande dossiers opvolgen volgens de bestaande procedures en regels.

Dit betekent dat ook de behandeling van klachten tot 1 januari 2017 gebeurt door de FOD Sociale Zekerheid.

Vlaamse Zorgkas

Het klachtenbeeld over **12 ontvankelijke eerstelijnsklachten**.

De Vlaamse Zorgkas hecht veel belang aan een goede dienstverlening en klantvriendelijke aanpak en hanteert deze waarden in alle onderdelen van haar werking. De klachten van burgers worden zorgvuldig en prioritair behandeld. Hun dossier wordt grondig onderzocht en de best mogelijke oplossing voor de klacht wordt gezocht.

De Vlaamse Regering heeft de **bijdrage voor de zorgverzekering verhoogd** van 25 euro naar 50 euro vanaf het jaar 2015. Burgers vragen veelal een verklaring over deze verhoging of uiten hun ongenoegen in een klacht over deze verdubbeling van de bijdrage. Vooral burgers in financiële moeilijkheden uiten hun ontevredenheid. Andere personen vragen om een verminderde bijdrage te betalen en beroepen zich op de verhoogde tegemoetkoming die ze van de ziekteverzekering ontvangen.

Een belangrijke opdracht van de Vlaamse Zorgkas is het **ambtshalve aansluiten van burgers** die niet spontaan aansluiten bij een zorgkas. In bepaalde dossiers vraagt de Vlaamse Zorgkas meerdere jaren bijdragebetaling in één brief op. Het gaat onder andere om personen die veelvuldig verhuisden, of afgesloten werden door hun vroegere zorgkas, of van sociaal statuut veranderden. Dit vergde extra werk om hun aansluiting- en bijdrageplicht correct te bepalen.

Bij laattijdige aansluitingen heft de Vlaamse Zorgkas steeds de sancties op (de administratieve geldboete of de schorsing van het recht op een tegemoetkoming) en wordt verjaring toegepast. Drie burgers die laattijdig werden aangesloten, dienden een klacht in omdat er meerdere jaren bijdragebetaling in één keer werden gevraagd.

Bij iedere mailing over bijdragebetaling stellen we vast dat personen (herhaaldelijk) melden dat de **gevraagde bijdrage(n) aan de zorgkas van hun ziekenfonds werd(en) betaald**. De zorgkassen waaraan de leden de bijdragen betaalden, dienen deze gegevens door te sturen naar het Digitaal Platform. Wanneer dit niet of foutief gebeurt, ontbreekt er een officiële aansluiting in het Digitaal Platform. Dit leidt tot het onnodig aanschrijven van die leden door de Vlaamse Zorgkas.

De Vlaamse Zorgkas probeert dit zoveel mogelijk te vermijden. In afwachting van de juiste rapportering in het **Digitaal Platform** nemen we contact op met de zorgkassen om van de aansluiting van deze leden de bevestiging te ontvangen. Na bevestiging kunnen we deze aansluitingen bij de Vlaamse Zorgkas stopzetten. Op basis van de melding van de leden zelf aan de Vlaamse Zorgkas kunnen we echter de aansluiting niet stopzetten, aangezien de kans bestaat dat de burger zich vergist (verwarring mogelijk met aansluiting voor de ziekteverzekering, met betaling voor een partner, of inmiddels werd het bedrag door de andere zorgkas teruggestort aan de burger, enz.).

Ook bij het bepalen van onze doelgroep voor de mailing over bijdragebetaling toetsen we af welke personen lid zijn bij een andere zorgkas en nog niet gekend zijn in het Digitaal Platform. Hierdoor kunnen we een deel van de leden buiten de mailing houden en vermijden dat we hen onterecht aanschrijven. Deze gevallen werden niet opgenomen in de klachtenregistratie, omdat dit klachten zijn die veroorzaakt worden door de werking van een andere organisatie. Ze beïnvloeden echter wel de werking van de Vlaamse Zorgkas.

8.2.5 KLACHTENBEELD 2015: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: DEPARTEMENT WVG + VIPA

In klachtenonderzoek worden klachten **minimaal getoetst aan de schending van de Vlaamse ombudsnormen**.

Daarnaast is er in deze klachtenrapportage ook aandacht voor een zorgvuldige klachtenbehandeling (vaststellingen, woord en wederwoord, ...), voor beleidsaspecten en verbeteracties, d.i. elementen die in de Servicemeter d.d. 09/07/2014 van de Vlaamse Ombudsdienst voorkomen.

De **Servicemeter** wil een handleiding bieden via indicatoren bij de klachtenbehandeling van de bestuursinstellingen en slaan op de lange termijndoelen 'klachtencaptatie', 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling' en 'kwaliteitsmanagement'. De Servicemeter wordt ook gebruikt als evaluatie-instrument van de klachtenbehandeling van de bestuursinstellingen door de Vlaamse Ombudsdienst. Naar verluidt verwacht de Vlaamse ombudsman over de toepassing van de indicatoren van de Servicemeter één en ander te kunnen lezen in de klachtenjaarrapporten van de bestuursinstellingen.

In het jaarverslag 2014 van de Vlaamse Ombudsdienst over het werkjaar 2014 is er **één aanbeveling** geformuleerd ten aanzien van het Departement WVG: '**woord en wederwoord inspectie**', waarvan de Beleidsraad WVG op 29/06/2015 kennis heeft genomen.

In 2015 zijn er geen klachten ontvangen over de dienstverlening van het VIPA.

In het klachtenbeeld spreken we hierna altijd over verzoeker (m.) wanneer burgers een klacht hebben ingediend.

In dit klachtenbeeld beschrijven we achtereenvolgens:

- De **Eerste Lijnklachten Zorginspectie**.
- De **Eerste Lijnklachten Justitiehuisen**: Burgerrechtelijke opdrachten en Elektronisch toezicht.
- De **Eerste Lijn-Personeelsklachten**.
- De **Eerste Lijn klachten Betaling Leefvergoeding elektronisch toezicht**.
- De **Eerste Lijn klachten Financiën**.
- **Doorverwijzing** van klachten vanuit het Departement WVG **binnen** het beleidsdomein WVG.
- **Doorverwijzing** van klachten vanuit het Departement WVG **buiten** het beleidsdomein WVG.

Eerste Lijn klachten Zorginspectie

Het aantal klachten dat Zorginspectie het voorbije jaar ontving over de eigen dienstverlening is gestegen. Dit jaar eindigt de teller op **8 klachten** (vorig jaar waren er 5 klachten, in 2010 waren er nog 27 klachten).

De behandelde klachten in 2015 door Zorginspectie zijn allemaal, op één na, afkomstig uit de sector van de **kinderopvang**. Dit is een vaststelling die zich elk jaar herhaalt. Dit is te verklaren door de omvang van de sector, het hoge aantal inspecties en de specifieke context van deze sector: kinderopvanginitiatieven zijn (over het algemeen) kleinschalig (inspecties bevinden zich vaak in de woning van een onthaalouder), dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld een woonzorgcentrum, dat een grote organisatie is met heel wat medewerkers. Een onthaalouder zal zich dan ook veel sneller persoonlijk aangesproken voelen bij een inspectie. Dit blijft echter een gissing. Wellicht is de statistische kans door het hoge aantal inspecties de eerste verklaring. De 7 ontvangen klachten (in de sector van de kinderopvang) werden telkens ontvankelijk verklaard, na behandeling werden er **5 als ongegrond** beschouwd en **2 als deels gegrond**.

Vaak hebben klachten over inspectie te maken met een **negatieve perceptie of gevoel** van de geïnspecteerde omtrent het inspectiebezoek. Dit betekent echter niet automatisch dat de inspecteur niet professioneel zou gehandeld hebben. In elk van de behandelde klachten, werd er geoordeeld dat de inspecteur conform de geldende afspraken gewerkt had. Uit de twee 'deels gegronde' klachten hebben we een **werkpunt** gedestilleerd omtrent onze werking. Zo willen we in de toekomst nagaan hoe we de positieve vaststellingen die wel worden gedaan, in de algemene inspectiepraktijk en met name bij de verslaggeving

meer kunnen valoriseren, onder de aandacht brengen en zullen we **de verzoeker** (klacht over een voorziening, die Zorginspectie onderzoekt, in opdracht van de functionele entiteiten WVG) **meer betrekken in het klachtonderzoek**.

Zorginspectie heeft in 2015 **één klacht** ontvangen uit de **Ouderenzorgsector**. In casu was de verzoeker niet tevreden over de voorziening (woonzorgcentrum waar zijn moeder verbleef) en diende klacht in bij de Woonzorglijn. Naar aanleiding van deze klacht vond er een inspectiebezoek plaats in de voorziening. Hierop was de verzoeker niet tevreden over het inspectieverslag en het feit dat hij niet op de hoogte werd gehouden van de bevindingen van inspectie. Deze opmerking van de verzoeker is tevens een bezorgdheid van de Vlaamse ombudsman.

Eerste Lijn klachten Justitiehuizen en VCET

Vanaf de aanstelling van de klachtenbehandelaar voor de afdeling Justitiehuizen medio 2015, ontving het Departement WVG vier klachten over de werking van de justitiehuizen:

- twee klachten over burgerrechtelijke opdrachten van de justitiehuizen;
- twee klachten over de werking van het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET).

Drie van de vier klachtendossiers in 2015 zijn meervoudige klachten waardoor het klachtenonderzoek veel tijd in beslag nam.

Burgerrechtelijke opdracht: ontevredenheid van één van de partijen over een sociale studie

De verzoeker is voor de klacht door de kinderrechtencommissaris doorverwezen naar het Departement WVG.

De klacht gaat over de uitvoering van een (tweede) sociale studie in het kader van een burgerrechtelijke opdracht van een justitiehuis, bevolen door een familierechtbank.

Vóór de klachtindiening heeft de verzoeker, één van de betrokken partijen bij de sociale studie, telefonisch contact opgenomen met het bevoegde justitiehuis en kreeg uitleg over de inhoud en het verloop van de sociale studie. De verzoeker adresseerde daarna een 'open brief' per e-mail aan het justitiehuis (met foutief adres) en aan de behandelende justitieassistent om het ongenoegen te uiten over de sociale studie. Hierop ontving de verzoeker evenwel geen reactie.

De verzoeker meent dat er fouten gemaakt zijn in de (tweede) sociale studie van het justitiehuis en wenst een verklaring waarom, ondanks aangebrachte bewijzen, in de sociale studie gesteld wordt dat de angst van het 'gemeenschappelijk' kind (van verzoeker en ex-partner) niet reëel is, maar ingegeven is door de omgeving van de verzoeker. De verzoeker uit **bezorgdheden over de veiligheid van het minderjarig kind** wanneer het bij de andere ouder verblijft die bevestigd worden door een videoverhoor van het minderjarig kind. Daarnaast vraagt de verzoeker een gesprek met de justitieassistent, de directeur van het justitiehuis en een 'derde' persoon die de feiten met de ex-partner van de verzoeker ook meemaakte, maar die de justitieassistent in het kader van de sociale studie niet heeft willen horen. De verzoeker vraagt zich ook af of de behandelende justitieassistent en de ex-partner van de verzoeker elkaar (on)rechtstreeks zouden kennen.

De behandelende justitieassistent heeft de stukken in het gerechtelijk dossier geraadpleegd (zoals een verhoor van het kind, processen-verbaal van politieel onderzoek, ...), maar heeft die stukken niet opnieuw in het rapport van de tweede sociale studie overlopen. Het niet-opnemen van de inhoud van een aantal van die stukken is door de verzoeker blijkbaar opgevat als een afwijzing van de inhoud van die stukken en een miskenning van het standpunt van de verzoeker. De opdracht van een sociale studie houdt echter vooral in bijkomende informatie te bezorgen aan **de opdrachtgevende rechter** met het oog op zijn besluitvorming.

In het rapport van de tweede sociale studie is de probleemstelling van de verzoeker en van de tegenpartij aanwezig. Het vermeldt ook de ontevredenheid van de verzoeker over het rapport van de eerste sociale studie waarin de bezorgdheid van de verzoeker over specifiek gedrag van de ex-partner niet werd opgenomen. Daarnaast vermeldt de tweede sociale studie dat de ex-partner het wel eens is met de informatie die beschreven is in het rapport van de eerste sociale studie.

Buiten de klachten die door de verzoeker en door **derden** werden ingediend, heeft de politie tijdens hun onderzoeken geen bewijzen van het aangeklaagde gedrag van de ex-partner kunnen vaststellen. In het rapport van de tweede sociale studie is hierover een **situatie van 'woord en wederwoord'** tussen de partijen opgenomen. Het is aan de bevoegde rechter om op basis van alle elementen en stukken in het gerechtelijk dossier hierover een oordeel te vormen, en over de mogelijke implicaties voor het verblijf van het minderjarig kind bij de ex-partner van de verzoeker.

Het rapport van de (tweede) sociale studie werd binnen het team burgerrechtelijke opdrachten besproken en ook getoetst aan het afsprakenkader, en is niet de weergave van de visie van één justitieassistent. Het rapport is door de justitieassistent mondeling toegelicht aan elk van de betrokken partijen. De verzoeker is opgestapt kort na de aanvang van de toelichting van het rapport.

Wanneer de verzoeker niet akkoord gaat met sommige elementen van het rapport van de sociale studie, kan de verzoeker dit schriftelijk melden aan de behandelende rechter. Naar verluidt heeft de verzoeker dit enkel mondeling gemeld ter zitting van de rechtbank. Die zitting vond plaats ongeveer twee maanden vóór de klachtindiening van de verzoeker bij het Departement WVG.

In het klachtenonderzoek heeft de klachtenbehandelaar ook nagegaan of de betrokken justitieassistent rechtstreeks of onrechtstreeks bekend is met de partner van de verzoeker, wat niet het geval is.

Voor een contact van de verzoeker/partij in het geding met een **nieuwe 'derde'** en met de justitieassistent over een burgerrechtelijke opdracht, zoals de verzoeker in de klacht vraagt, is echter de toestemming van de andere partij nodig die niet meer kan gevraagd worden na de neerlegging van het rapport van de sociale studie op de familierechtbank waarbij de procedure van de sociale studie afgesloten wordt. Op die vraag van de verzoeker kon niet worden ingegaan.

Het niet-geven van een reactie op de 'open brief' van de verzoeker door de behandelende justitieassistent moet gezien worden binnen het kader van de burgerrechtelijke opdracht die als afgesloten werd beschouwd. Toch ware het beter geweest dit in een schriftelijk antwoord aan de verzoeker te verduidelijken.

Na de klachtenafhandeling nam de verzoeker telefonisch contact op met een klachtenbehandelaar bij het Departement WVG over het antwoord op de klacht. Aan de verzoeker is de gevraagde toelichting gegeven. De verzoeker blijft zich niet kunnen vinden in het rapport van de tweede sociale studie. Later richtte de verzoeker zich terug tot het justitiehuis over dezelfde sociale studie.

-De ombudsnorm 'deugdelijke correspondentie' is deels geschonden omdat de behandelende justitieassistent geen antwoord gegeven heeft op de 'open brief' per e-mail van de verzoeker. Vooraf heeft het justitiehuis wel uitleg gegeven over de sociale studie in antwoord op de telefonische vraag van de verzoeker.

Burgerrechtelijke opdracht: schijn van vooringenomenheid gewekt bij de start van een sociale studie en vraag om een andere justitieassistent aan te stellen

Een raadsman dient voor een cliënt klacht in over het eerste gesprek van de cliënt met een justitieassistent. Voor de cliënt bleek duidelijk dat de justitieassistent vooraf reeds een gesprek had met de andere partij en dat het oordeel al gevormd was nog voor de justitieassistent het verhaal van de cliënt heeft gehoord. De cliënt heeft het gevoel dat de justitieassistent partijdig is. Volgens de cliënt heeft de justitieassistent zich een aantal dingen laten 'ontvallen' die als niet gepast ervaren worden omdat van een justitieassistent verwacht wordt te allen tijde onpartijdig te zijn. De cliënt is het vertrouwen kwijt in de behandelende justitieassistent omwille van die uitspraken. Volgens de raadsman heeft de justitieassistent minstens de schijn van vooringenomenheid gewekt ten aanzien van de cliënt, en vraagt om een andere justitieassistent aan te stellen.

In het klachtenonderzoek heeft de directeur van het justitiehuis aangegeven niet op de hoogte te zijn van de vraag van de cliënt naar een andere justitieassistent. Dergelijke bezorgdheden zijn steeds rechtstreeks bespreekbaar met de directeur van het justitiehuis om onderling tot een oplossing te kunnen komen.

In samenspraak met de behandelende justitieassistent en het team burgerrechtelijke opdrachten, heeft de directeur van het justitiehuis beslist de sociale studie verder te laten uitvoeren door een collega-justitieassistent om een gedegen uitvoering van de sociale studie binnen de vooropgestelde termijn niet in het gedrang te brengen. De verzoeker en de tegenpartij in het burgerrechtelijk dossier zijn door het justitiehuis van deze beslissing op de hoogte gebracht.

-De geschonden ombudsnorm 'gelijkheid en onpartijdigheid' is deels gegrond vermits de indruk gewekt is dat het oordeel van de justitieassistent al gevormd was op basis van een eerder gesprek met de tegenpartij van de verzoeker. Dit was geenszins de bedoeling van de behandelende justitieassistent.

-Ook de geschonden ombudsnorm 'correcte bejegening' is deels gegrond omdat verschillende vragen aan de verzoeker in het kader van de sociale studie als ongepast ervaren werden door de verzoeker.

Enig voorbehoud dient gemaakt bij de schending van de beide ombudsnormen omdat de aanklachten mondelinge uitspraken zijn waarbij geen derden aanwezig waren. Het justitiehuis heeft een wijze beslissing genomen en een andere justitieassistent aangesteld. Hierna heeft de klachtenbehandeling een dankwoord van de raadsman van de verzoeker ontvangen.

Elektronisch toezicht: aanvankelijke weigering aanpassing van het standaarduurrooster en te weinig schriftelijke communicatie door het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET)

De klacht van de verzoeker, een persoon onder elektronisch toezicht, is ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst die de klacht voor behandeling heeft doorgestuurd naar het Departement WVG.

De verzoeker kreeg ongeveer drie weken vóór het einde van het elektronisch toezicht een weigering van het VCET om het standaarduurrooster voor dagelijkse vrije tijd van 8 uur tot 12 uur voor de periode van een maand aan te passen om zijn zelfstandige activiteit verder te kunnen uitoefenen.

De verzoeker heeft ook klachten over een foutief doorgegeven datum voor invrijheidsstelling (met een verschil van anderhalve maand, en die eerder zou ingaan dan aanvankelijk bepaald was), een onterechte overtreding van het uurrooster, en over de weigering van het VCET om enige schriftelijke reactie te geven, ondanks de vraag van de verzoeker.

Na aandringen door de verzoeker zelf en na het bezorgen van bijkomende documenten ter staving van zijn dagelijkse activiteiten, heeft het VCET een week later de gevraagde aanpassing van het standaarduurrooster van de verzoeker goedgekeurd zodat hij zijn zelfstandige activiteit verder kon uitoefenen.

Voor de uitoefening van de **zelfstandige activiteit** heeft de verzoeker een aantal documenten correct bezorgd, zoals bijvoorbeeld de inschrijving bij de Kruispuntbank van Ondernemingen en de aansluitingsbewijzen bij een sociaal verzekeringsfonds voor zelfstandigen. Wat de arbeidstijden betreft, heeft de verzoeker een aantal facturen ingediend die echter voor het VCET niet volstaan om een uitbreiding te verantwoorden van het standaarduurrooster van 12 uur voor het uitoefenen van een zelfstandige activiteit. Vermits de verzoeker geen aanvullende bewijsstukken bezorgd heeft, heeft het VCET de aanpassing van het standaarduurrooster geweigerd. Wat later heeft de verzoeker bijkomend facturen aan het VCET bezorgd, waarna de gevraagde aanpassing van het standaarduurrooster goedgekeurd werd.

Over de **datum van invrijheidstelling**: die datum is in de periode van het elektronisch toezicht voor de verzoeker niet gewijzigd, zoals blijkt uit het nazicht van het registratiesysteem. De enig mogelijke verklaring voor de wijziging is een naamsverwarring; die vergissing kan niet hersteld worden. De klachtenbehandeling heeft verontschuldigen aangeboden voor deze onaangename en aangrijpende vergissing voor de verzoeker. Het VCET ontvangt vaak informatieve vragen over de datums van invrijheidstelling. De directie zal het personeel vragen om extra aandachtig te zijn (sensibiliseren op korte termijn) bij het doorgeven van informatie betreffende de (voorlopige) datum invrijheidsstelling aan de betrokken persoon die hierover een vraag heeft.

Over de **overtredingen van een deels goedgekeurd uurrooster** is de verzoeker twee maal telefonisch en schriftelijk gecontacteerd door het VCET, met onder meer een informatiebrief en een verwittigingsbrief over die overtredingen. De eerst niet-naleving van het uurrooster betreft een overtreding door de verzoeker. De tweede niet-naleving betreft echter een vergissing van het VCET die in het klachtenonderzoek is opgemerkt. Een dergelijke vergissing is hinderlijk voor een persoon onder elektronisch toezicht; de klachtenbehandeling heeft daarvoor verontschuldigen aangeboden bij de verzoeker.

Over de manier waarop het **VCET bepaalde zaken communiceert**: vaak worden justitiabelen via een telefonische communicatie op de hoogte gebracht van goedkeuringen, weigeringen van aanvragen tot aanpassing van het standaarduurrooster, enz. De directie van het VCET deelt de mening van de verzoeker dat bepaalde zaken beter op een schriftelijke wijze zouden gebeuren. Naar de toekomstige ontwikkeling van

de werkwijze en procedures van de afdeling justitiehuizen waarvan het VCET deel uitmaakt, wordt dit element als een aandachtspunt meegenomen.

Gelet op de nakende einddatum van het elektronisch toezicht op het moment van de klachtindiening, vroegen de verzoeker en de Vlaamse Ombudsdienst een dringend onderzoek van de klacht. Door de goedkeuring van het uurrooster die de verzoeker kort nadien kreeg van het VCET, wijzigde de hoogdringendheid van de klacht. De resterende klachtelementen zijn verder onderzocht binnen de decretale antwoordtermijn van de klachtenregelgeving. De klachtenbehandeling heeft aan de verzoeker verontschuldigen aangeboden omdat het volledig klachtenonderzoek niet eerder kon worden afgerond.

-De ombudsnorm 'deugdelijke correspondentie' is geschonden omdat de verzoeker enkel via telefonische communicatie een antwoord kreeg op zijn (aan)vragen, en geen schriftelijk antwoord, ondanks zijn vraag. Door het huidige personeelstekort kan het VCET dit probleem niet aanpakken op korte termijn.

-De ombudsnorm 'goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid' is niet gerespecteerd: op de twee niet-nalevingen van het uurrooster door de verzoeker, deed het VCET één foutieve vaststelling (met als oorzaak echter een discrepantie tussen de '3M'-registratie en de 'Siset'-registratie). De foutieve datum invrijheidstelling, weliswaar door een naamsverwarring, diende vermeden te worden, vermits dit van groot belang is voor de betrokken persoon onder elektronisch toezicht.

Elektronisch toezicht: verlenging elektronisch toezicht (periode van zes maanden) met drie dagen voor een afwezigheid zonder attest

De klacht van de verzoeker, een persoon onder elektronisch toezicht, is ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst die de klacht voor behandeling heeft doorgestuurd naar het Departement WVG.

De Vlaamse ombudsman vraagt een antwoord op de klacht binnen tien dagen (dit is een paar dagen vóór de einddatum van het elektronisch toezicht van de verzoeker) omdat de klachtenbehandeling pas toegevoegde waarde heeft als de klachtenbehandeling op de Eerste lijn en op de externe Tweede lijn zich uitspreken vóór de einddatum van het elektronisch toezicht van de verzoeker.

De Vlaamse ombudsman meldt hierbij dat de potentiële termijn om dit voor de Raad van State te brengen, geschorst is omdat hij 'geadieerd' is.

(cf. artikel 19 op de gecoördineerde wetten op de Raad van State van 12/01/1973: wanneer een klacht wordt ingediend tegen een akte of een reglement die vatbaar is voor beroep in de zin van artikel 14, § 1, bij een persoon die door een decreet bekleed is met de functie van ombudsman binnen één van de verjaringstermijnen bedoeld in het tweede lid, wordt deze termijn voor de indiener van deze klacht opgeschort).

Wanneer de verzoeker zich bevraagt bij de justitieassistent over de modaliteiten voor de inlevering van het materiaal elektronisch toezicht, verneemt de verzoeker dat de periode van het elektronisch toezicht verlengd is met drie dagen door een **beslissing van de gevangenisdirectie**. Die beslissing is gebaseerd op het niet indienen van een aanwezigheidsattest voor een ambulante ziekenhuisbehandeling op een woensdag, waarvoor de verzoeker een goedkeuring van aanpassing van het uurrooster kreeg van het VCET.

De verzoeker voert aan dat, ondanks uitvoerige e-mailuitwisseling met het ziekenhuis, hij geen attest kon bekomen. De e-mailuitwisseling met het ziekenhuis heeft de verzoeker evenwel niet aan het VCET bezorgd. Uit een vroegere e-mail van de verzoeker blijkt het hier echter te gaan over een attestering voor een ziekenhuisbezoek op een andere (vroegere) datum.

De verlenging van het elektronisch toezicht betreft de **niet-naleving van de algemene voorwaarden** van het elektronisch toezicht waarvoor de gevangenisdirectie een maatregel kan toepassen uit verschillende maatregelen die in de ministeriële Omzendbrief van 17/07/2013 bepaald zijn. Bij de beslissing van de maatregel (genomen zes dagen na de overtreding) heeft de gevangenisdirectie in de Siset-registratie aangegeven dat de beslissing nog herroepen kan worden als een attest alsnog wordt ingediend. Intussen is de redelijke termijn voor het nabezorgen van een attest echter verstreken. Van de verlenging met drie dagen heeft het VCET de verzoeker op de dag van de beslissing telefonisch op de hoogte gebracht.

De verzoeker beweert **geen oproep ontvangen** te hebben van het VCET over de beslissing tot verlenging van het elektronisch toezicht met drie dagen, en vraagt hiervan het bewijs te leveren. In de klachtenbehandeling zijn de geanonimiseerde print screens van de Siset-registratie aan de verzoeker bezorgd. Hierin staat de vermelding dat een bericht ingesproken is op de voicemail ('mailbox') van de verzoeker. Het is echter niet meer verifieerbaar welke specifieke boodschap ingesproken werd. Vermits er

geen verdere duidelijkheid kan gegeven worden over dit betwiste gegeven, heeft de klachtenbehandeling hiervoor verontschuldigen aangeboden aan de verzoeker.

De beslissing tot het verlengen van het elektronisch toezicht met drie dagen naar aanleiding van het niet naleven van de algemene voorwaarden, is een beslissing van een federale instantie, zijnde de gevangenisdirectie, waarvoor de Vlaamse overheid niet bevoegd is. De verzoeker kan zich desgewenst wenden tot de klachtencoördinator van de federale overheidsdienst Justitie over de mogelijke beroepsprocedures tegen deze beslissing van de gevangenisdirectie.

De verzoeker had eerder bij het VCET per e-mail opgemerkt dat de richtlijnen van de ministeriële Omzendbrief van 17 juli 2013 van de FOD Justitie bepalingen voor regelmatig (zelfstandig) werk, en voor een kwalificerende opleiding voorziet, maar geen instructies voor de situatie van de verzoeker, nl. van langdurig, ambulante ziekenhuisbehandelingen. In de klachtenbehandeling is aan de verzoeker verduidelijkt dat zijn situatie voorzien is onder de noemer 'dringende gevallen' in de Omzendbrief. Hierover is de verzoeker ook tijdens het intakegesprek door de justitieassistent ingelicht. De verzoeker had sindsdien al verschillende uurrooster-wijzigingen aangevraagd voor de ziekenhuisbehandelingen.

Tijdens het klachtenonderzoek wordt een vraag van de verzoeker tot **kwijtschelding van een uurrooster-overtreding** in het dossier VCET opgemerkt. De verzoeker voert de toelating van de justitieassistent aan (cf. het intakegesprek bij de aanvang elektronisch toezicht) om elke weekday-voormiddag tussen 8 en 12 uur de woning te mogen verlaten. Dit betreft echter het standaarduurrooster waarop de justitiabele een aanvraag tot wijziging kan aanvragen die dan het standaarduurrooster vervangt. Later kreeg de verzoeker de goedkeuring tot aanpassing van het uurrooster voor vrijdagen van 12 tot 18 uur. De verzoeker heeft verkeerdelijk de twee documenten samen begrepen als (aanvraag tot) toelating om afwezig te mogen zijn van 8 tot 18 uur voor de komende vrijdagen vanaf het intakegesprek met de justitieassistent.

Na de klachtenafhandeling op de 'eerste lijn' heeft de Vlaamse ombudsman laten weten dat hij het klachtendossier verder bekijkt.

-De ombudsnorm 'goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid' is deels niet gerespecteerd: gezien het belang voor de justitiabele van een maatregel inzake de verlenging met drie dagen van het elektronisch toezicht, was een telefonisch gesprek van het VCET met de justitiabele aangewezen om zich te vergewissen dat de verzoeker de boodschap ontvangen heeft.

-Voor een betere registratie van de oproepen en om woord-tegen-woord discussies met de justitiabelen onder elektronisch toezicht te vermijden, is het VCET gestart met een project van een 'call center'. Dit ICT-project bevindt zich in december 2015 nog in de beginfase. In 2016 wordt dit ICT-project verder uitgewerkt om de te bereiken doeleinden te evalueren.

Eerste Lijn-Personeelsklachten

Drie van de vier personeelsklachtendossiers in 2015 zijn meervoudige klachten waardoor het klachtenonderzoek veel tijd in beslag nam.

Onvoldoende hulp bij de reconstructie van de vroegere tewerkstelling

De verzoeker wil de vroegere tewerkstelling aantonen bij de federale 'Pensioendienst voor de overheidssector' (PDOS) en vraagt duplicaten op van loonstroken en belastingsfiches bij de MOD WVG-afdeling Personeel voor de jaren 2000-2005 (tewerkstelling bij het voormalige Departement WVC). De verzoeker is niet tevreden over het antwoord van de MOD WVG-afdeling Personeel, gaat niet akkoord met het standpunt van deeltijdse tewerkstelling voor de voormelde periode, voelt zich onheus bejegend, en ervaart geen hulp bij de reconstructie van de vroegere tewerkstelling.

In het klachtenonderzoek zijn aan de verzoeker de gegevens bezorgd over de contractuele tewerkstelling voor de gevraagde periode 2000-2005. Die gegevens zijn ook getoetst aan de prestatiestaten in het dossier van de verzoeker. Er is vastgesteld dat aan de verzoeker in 2005 een foutieve dienststaat afgeleverd werd door de toenmalige personeelsdienst.

(Prestatiestaten zijn de invuldocumenten waarmee een contractueel personeelslid met een 'geco'-contract (gesubsidieerd contractueel personeelslid) maandelijks attesteert op welke dagen prestaties geleverd werden, verlof werd opgenomen, ...)

De gevraagde loonstroken kunnen niet aan de verzoeker bezorgd worden omdat de MOD WVG-afdeling Personeel er niet meer over beschikt. De klachtenbehandelaar heeft de loonstroken opgevraagd bij de externe partners (GVDC en CDVU) van de Vlaamse overheid om ze na te bezorgen aan de verzoeker. De externe partners kunnen evenmin de gevraagde loonstroken aanleveren omdat de bewaartermijn van 5 jaar voorbij is.

(GVDC = Gemeenschappelijk Vlimpers Dienstencentrum; het berekent de lonen van de 'Vlimpers'-gebruikers, vervult de fiscale en sociale verplichtingen van de werkgever-Vlaamse overheid, beheert de raamcontracten voor de hospitalisatieverzekering, voor het ziektecontrole-orgaan, en de vakantieopvang voor kinderen tijdens de schoolvakanties).

(CDVU = Centrale Dienst der Vaste Uitgaven)

Aanvullend is de verzoeker ingelicht over de dienst Loopbaanbeheer bij de Rijksdienst voor Pensioenen (federaal). Elke werknemer en elk contractueel personeelslid kan er zijn hele loopbaanoverzicht op elk moment raadplegen op <http://www.mypension.be>. Die dienst levert op aanvraag ook een loopbaanuitsnede af.

-De ombudsnormen 'goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid' en 'correcte bejegening' werden geschonden.

-De ombudsnorm 'actieve dienstverlening' is deels niet gerespecteerd: er is wel, maar niet voldoende gezocht naar andere overheidsdiensten die wel over de gevraagde gegevens beschikken om de verzoeker gericht door te verwijzen.

Onvolledige informatie over de duur van de proeftijd als statutair ambtenaar

De verzoeker meent niet correct ingelicht te zijn over de negen maanden proeftijd. De verzoeker gaat niet akkoord dat de regelgeving van de proeftijd in de praktijk betekent dat er 189 werkdagen (9 x 21 werkdagen bij voltijds regime) moeten gepresteerd worden en dat sommige afwezigheden niet meegeteld worden als gepresterde werkdagen. De verzoeker begrijpt dat (langdurige) ziekte de proeftijd kan verlengen, maar begrijpt niet dat afwezigheden wegens jaarlijks verlof in een periode van negen maanden proeftijd niet meetellen.

De verzoeker stelt zich ook vragen over de verwijzing van de dossierbehandelaar begin mei 2015 naar een dienstorder 2015/2 over de proeftijd van februari 2015 ter vervanging van de dienstorder van 2010 terwijl de proeftijd net in februari 2015 volgens de verzoeker ten einde liep. De verzoeker klaagt aan dat er geen kennisgeving was over de verlenging van de proeftijd. De verzoeker stelt dat er argumenten genoeg zijn om de proeftijd als beëindigd te beschouwen. Een collega van de verzoeker bevindt zich in dezelfde situatie.

Uit het klachtenonderzoek blijkt dat de regelgeving inzake de **duur van de proeftijd** correct werd toegepast. Het 'Vlaams personeelsstatuut' van 13 januari 2006 bepaalt in artikel III.15 dat een maand proeftijd overeenstemt met 21 voltijdse of deeltijdse werkdagen. Enkel feestdagen, inhaalrust (= na het presteren van overuren op expliciete vraag van de leidinggevende) en dienstvrijstellingen tellen mee als een gewerkte dag; alle andere afwezigheden tellen niet mee. De lijnmanager bepaalt de duur van de proeftijd. Het 'Vlaams personeelsstatuut' vermeldt voor de proeftijd geen periodes van uitsluitingen. Dit houdt in dat alle soorten afwezigheden die niet vermeld zijn, niet meegerekend worden voor de proeftijd, en bijgevolg de proeftijd schorsen, d.w.z. in de praktijk verlengen.

De **nieuwe interne dienstorder** 2015/2 over de proeftijd heeft geen impact op de duur van de proeftijd van de verzoeker. Niettemin moest de nieuwe dienstorder die retroactief in werking trad (aansluitend op de inwerkingtreding van de overeenkomstige, gewijzigde bepalingen van het personeelsstatuut), eerder gecommuniceerd worden.

In het klachtenonderzoek kan niet achterhaald worden welke informatie de dossierbehandelaar van de MOD WVG-afdeling Personeel al dan niet vermeld heeft tijdens het **intakegesprek** met de verzoeker. Afwezigheden die de proeftijd schorsen is een element van de checklist van te overlopen items tijdens intakegesprekken.

In het **individueel besluit** van het afdelingshoofd tot toelating tot de proeftijd wordt in de aanhef verwezen naar deel III., hoofdstuk 3 van het 'Vlaams personeelsstatuut'. Deze rechtsgrond volstaat in principe om de personeelsleden te informeren over de toepasselijke regelgeving. Niettemin tracht de MOD WVG-afdeling Personeel de toepasselijke regelgeving dichter te brengen bij de personen op wie de regels van toepassing zijn. Dit gebeurt via de generieke informatie op de personeelswebsite van het Departement WVG.

N.a.v. deze klacht is het '**modelbesluit proeftijd**' door de MOD WVG-afdeling Personeel aangepast. In de nieuwe individuele besluiten over de proeftijd wordt de 'schorsing' van de proeftijd expliciet vermeld.

Hoewel de werkomstandigheden begin 2015 uitzonderlijk geweest zijn voor de MOD WVG-afdeling Personeel door de implementatie van de Zesde Staatshervorming en de Vlimpers-integratie van de personeelsleden van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), mag de communicatie over de **verlenging van de proeftijd** aan de verzoeker niet over het hoofd gezien worden; hiervoor zijn verontschuldiging en aangeboden aan de verzoeker. De MOD WVG-afdeling Personeel bewaakt verder de nauwgezette administratieve afhandeling van de proeftijd van de verzoeker door de dossierbehandelaar.

Een 'langere' proeftijd heeft geen impact op de loopbaan van de verzoeker. Een ambtenaar op proef bouwt dezelfde graad- en schaalanciënniteit en de pensioenrechten op als vastbenoemde ambtenaren. Het enige verschil voor de verzoeker tijdens de proeftijd is dat men geen gebruik kan maken van het verlofstelsel van 20 dagen onbetaald verlof. De verzoeker heeft echter geen aanvraag gedaan om van die regeling gebruik te maken.

De MOD WVG-afdeling Personeel beschikt niet over de mogelijkheid om de geldende regelgeving naast zich neer te leggen en de proeftijd van de verzoeker eerder te laten eindigen. Op die vraag van de verzoeker kan niet worden ingegaan. De proeftijd dient gelijk toegepast voor alle statutaire personeelsleden.

-De ombudsnorm 'doeltreffende algemene informatieverstrekking en administratieve nauwkeurigheid' is deels geschonden: enerzijds is de generieke informatie over de proeftijd toegankelijk op de personeelswebsite; anderzijds kon de communicatie naar de verzoeker beter, en ook het individueel besluit tot toelating tot de proeftijd kan duidelijker de juridische toepassingsregels vermelden.

-De ombudsnorm 'rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen' is deels niet gerespecteerd: de tijdige publicatie van de dienstorder 2015/2 over de proeftijd op de personeelswebsite diende beter opgevolgd.

-De schending van de ombudsnorm 'actieve dienstverlening' is gegrond: de verzoeker is niet tijdig ingelicht over de verlenging van de proeftijd (hoewel hierover een e-mailbericht structureel voorzien is bij de Personeelsdienst).

Onvoldoende communicatie over pensionering om medische redenen en andere klachten

De verzoeker klaagt aan dat de MOD WVG-afdeling Personeel niet tijdig informatie gaf over de ingangsdatum van de pensionering om medische redenen, wat de verzoeker toevallig verneemt bij een contactname over een andere aangelegenheid met de Personeelsdienst. De verzoeker wijst erop dat volgens de Medex-dossierbehandelaar, de verzoeker voor inzage in het persoonlijk Medex-dossier zich moet wenden tot de MOD WVG-afdeling Personeel. De verzoeker betwijfelt of de 'Pensioendienst voor de overheidssector' (PDOS) over de juiste gegevens beschikt voor de pensioenuitbetaling aan de verzoeker.

De verzoeker klaagt over een eerdere communicatie van de MOD WVG-afdeling Personeel inzake het niet-tijdig bezorgen van een ziekteattest: de toon van de brief is te hard; de verzoeker verkiest hierover eerst telefonisch bevraagd te worden.

De verzoeker vindt het niet kunnen dat de persoonlijke werk-gsm van de ene dag op de andere wordt afgesloten, en zonder de mogelijkheid te krijgen tot nummeroverdracht naar de privéfeer.

De verzoeker vraagt naar het bedrag aan vakantiegeld en eindejaarstoelage 2015 bij het einde van de tewerkstelling. Tevens vraagt de verzoeker naar de mogelijkheden van financiële ondersteuning van personeelsleden bij de Vlaamse overheid, informatie die aan de verzoeker zou geweigerd zijn door de Personeelsdienst.

In het klachtenonderzoek is het signaal opgenomen dat de verzoeker pleit voor meer rechtstreekse, persoonlijk gerichte communicatie van de MOD WVG-afdeling Personeel met de personeelsleden wier welzijn al verstoord is door een ziekte. Dit signaal is opgenomen naar het interne beleidsniveau van dienstverlening van de Personeelsdienst omdat meer persoonlijke communicatie met een doelgroep van personeelsleden meer tijdsinvestering voor de dossierbehandelaars meebrengt.

De verzoeker klaagt aan niet geïnformeerd te zijn over de **ingangsdatum van de pensionering** op medische gronden die inging vóór het einde van de beroepstermijn. De verzoeker ontving van Medex de beslissing over de pensionering bijna een maand vóór de ingangsdatum van de pensionering. De verzoeker

heeft op die beslissing ondertekend geen beroep aan te tekenen. Door die wilsuiking wordt de beslissing tot pensionering definitief, en vervalt de beroepstermijn. Pas daarna informeert Medex hierover de MOD WVG-afdeling Personeel, in dit geval kort na de aanvang van de pensionering. De verzoeker verwachtte echter een voorafgaande communicatie van de Personeelsdienst. Dit is mee opgenomen als een mogelijke optimalisatie van de communicatie aan de personeelsleden.

Medex is het unieke orgaan dat voor de Vlaamse overheid bindende beslissingen qua oppensioenstellingen om medische redenen kan nemen. Het partnerschap tussen de Vlaamse overheid (dus ruimer dan het beleidsdomein WVG) en Medex is een beleidsbeslissing binnen het organieke kader van de personeelsaangelegenheden van de Vlaamse administratie.

Ondanks de twijfel van de verzoeker, geeft de MOD WVG-afdeling Personeel voor alle personeelsleden, in dienst vanaf 01/01/2011, alle relevante **loopbaangegevens voor het pensioen** (d.i. diploma's, prestaties, afwezigheden, wedden en weddenbijslagen) bij uitdiensttreding automatisch door aan de 'Pensioendienst voor de overheidssector' (PDOS). Daarnaast zijn ook alle loopbaangegevens van vóór 2011 van de verzoeker tijdig doorgegeven aan de PDOS (de verzoeker ontving hiervan eerder een loopbaanoverzicht). Dit kadert in het 'Capelo-project' waarover algemene informatie aanwezig is op het internet:

https://www.socialsecurity.be/site_nl/employer/applics/capelo/index.htm.

Over de gevraagde **inzage in het persoonlijk Medex-dossier** door de verzoeker: de medische dossiers van Medex zijn strikt vertrouwelijk. Enkel Medex en zijn klanten hebben toegang tot deze dossiers. Dossierbehandelaars van de MOD WVG-afdeling Personeel kunnen in geen geval inzage geven in Medex-dossiers. De klachtenbehandelaar heeft de verzoeker de verwijzing naar de internetpagina's met de informatie over de Medex-klachtenbehandeling bezorgd, zodat de verzoeker de Medex-klachtenbehandelaar kan contacteren. De MOD WVG-afdeling Personeel signaleert zelf de vraag van de verzoeker aan de klachtencoördinator van Medex, opdat de verzoeker ook geïnformeerd wordt over de modaliteiten voor de dossierinzage bij Medex. Een inhoudelijk antwoord van Medex wordt ingewacht.

Over de wijze van communiceren over een **ontbrekend ziekteattest**: een ontbrekend attest kan uiteindelijk resulteren in een onwettige afwezigheid die een financiële impact heeft voor het personeelslid. Daarom is een schriftelijke neerslag van de communicatie aangewezen met informatie over de mogelijke consequenties. Voor de opvolging van ontbrekende ziekteattesten is daarom gekozen voor een opeenvolging van drie brieven. Daarin wordt de passende toon gezocht om de gewenste impact te bereiken: dit is een evenwichtsoefening tussen klantvriendelijkheid en een dwingende vraagstelling. De verzoeker ontving begin 2015 enkel de eerste communicatie die het minst dwingend van toon is, wat niet belet dat dit andersom kan overkomen.

In deze procedure is een eerste contactname via de telefoon minder haalbaar vermits de MOD WVG-afdeling Personeel de personeelsdossiers voor 3.000 personeelsleden behartigt met een bepaalde capaciteit aan dossierbehandelaars voor die klantenportefeuille.

Over het afsluiten van de **werk-gsm**: in het Ministerie WVG is er een procedure waarbij personeelsleden die uit dienst treden de keuze van al dan niet nummeroverdracht naar de privésfeer wordt aangeboden, dan wel of het nummer afgesloten wordt. Bij de uitdiensttreding van de verzoeker is dit over het hoofd gezien door het tewerkstellend agentschap. De Personeelsdienst heeft dit bij het agentschap gesignaleerd.

Het klachtenonderzoek heeft aangetoond dat de werk-gsm niet afgesloten werd, maar nog actief was, en er nog sms-berichten verstuurd werden. Wel kon na korte tijd niet meer gebeld worden met het toestel, wat veroorzaakt werd door een slecht functionerende SIM-kaart. Na ontvangst van die informatie heeft de verzoeker zich akkoord verklaard dat het abonnement van de werk-gsm eerstdaags zonder nummeroverdracht afgesloten wordt.

Over het **vakantiegeld en de eindejaartoeelage** 2015, en de **financiële ondersteuning** door de Sociale dienst van de Vlaamse overheid: de verzoeker kreeg onmiddellijk antwoord van de dossierbehandelaar van de MOD WVG-afdeling Personeel bij de telefonische vraagstelling. Die antwoorden heeft de dossierbehandelaar aan de verzoeker per e-mail herhaald daags na de telefonische klacht van de verzoeker.

In het klachtenonderzoek heeft de klachtenbehandelaar een gesprek gevoerd met de verschillende dossierbehandelaars die de verzoeker te woord stonden: ze hebben met stelligheid weerlegd dat ze zouden geweigerd hebben de verzoeker informatie te geven. Dit klachtelement is bijgevolg een betwist element en kan niet verder onderzocht worden: er is geen opname of schriftelijke neerslag van de gevoerde telefoongesprekken. De teamverantwoordelijke 'Loopbaanbeheer' heeft als aandachtspunt op een teamvergadering toegelicht dat een goede bereikbaarheid van luisterbereide dossierbehandelaars die met kennis van de materie de vragen van personeelsleden beantwoorden, een hoeksteen is van een kwaliteitsvolle werking van de Personeelsdienst.

-De ombudsnorm 'goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid' is niet voldoende gerespecteerd: de keuze van nummeroverdracht van de werk-gsm naar de privésfeer is niet aangeboden aan de verzoeker door het tewerkstellend agentschap.

-De ombudsnorm 'correcte bejegening' is deels niet gerespecteerd door de partner Medex die voor de inzage in het persoonlijk Medex-dossier de verzoeker verkeerdelijk doorverwezen heeft naar de MOD WVG-afdeling personeel.

Niet-uitbetaling van niet-opgenomen vakantiedagen bij vervroegde pensionering en de verlate reactie op de aanvraag om te mogen verder werken (weigering intrekking pensioenaanvraag)

De verzoeker heeft de klacht eerst ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst die de klacht doorgestuurd heeft naar het Departement WVG omdat de klacht nog niet behandeld werd op de 'eerste lijn'.

De verzoeker heeft de resterende jaarlijkse vakantiedagen niet meer kunnen opnemen omdat er na meer dan drie weken nog geen reactie kwam op de aanvraag per e-mail om (zeven maanden) verder te blijven werken tot einde 2015. De verzoeker heeft eerder de vervroegde pensionering op 60 jaar aangevraagd maar wou die aanvraag intrekken om een afwezige collega te vervangen en zich flexibel en verantwoordelijk in te zetten voor cliënten en collega's. De verzoeker kon niet onmiddellijk stoppen met werken vermits er nog geplande en lopende afspraken dienden afgehandeld.

De verzoeker wenst alsnog de uitbetaling van de niet-opgenomen 21 vakantiedagen te bekomen en vraagt of er in deze een precedent bestaat en hoe dit werd behandeld. De verzoeker vraagt zich ook af hoe de weigering van het afdelingshoofd om de vakantiedagen uit te betalen te rijmen is met het standpunt van de overheid om werknemers langer te laten werken.

De verzoeker wijst op de belofte in het kader van een reïntegratieproject dat alle gemiste opleidingen bij de overstap naar de implementatie van nieuwe regelgeving zouden mogen ingehaald worden, maar dat die belofte niet werd ingevuld. Hierbij vraagt de verzoeker zich af of er sprake is van discriminatie.

Uit het klachtenonderzoek blijkt dat de verzoeker 20 (in plaats van 21) jaarlijkse verlofdagen nog niet opgenomen heeft. Voor één werkdag bleek de verlofaanvraag in de Vlimpers-selfservice niet correct; de dossierbehandelaar van de MOD WVG-afdeling Personeel heeft de correctie ingevoerd.

De correcte invoerinstructie in de Vlimpers-selfservice gaat in tegen wat men intuïtief aanvoelt als een correcte Vlimpers-invoer. Het team Loopbaanbeheer van de MOD WVG-afdeling Personeel communiceert op geregelde tijdstippen over dit aandachtspunt via de personeelsverantwoordelijken aan de personeelsleden. Niettemin is de vaststelling van niet-correcte invoer naar aanleiding van de klacht een signaal om de interne communicatie hierover aan te scherpen.

In het klachtenonderzoek zijn de verschillende communicatiestromen tussen de aanvraag tot intrekking van de pensioenaanvraag en de mededeling door de Personeelsdienst van de beslissing van de leidend ambtenaar aan de verzoeker onderzocht. Op vraag van de leidend ambtenaar heeft de MOD WVG-afdeling Personeel onderzocht of de leidend ambtenaar een aanvraag tot intrekking van een pensioen al dan niet kan weigeren.

De veelvuldige, goedbedoelde communicaties naar de verzoeker van diverse functionele actoren hebben voor verwarring bij de verzoeker gezorgd. Voor de Personeelsdienst is het een leerpunt om de klantenentiteiten van de MOD WVG-afdeling Personeel duidelijke richtlijnen mee te geven over de behandeling van een aanvraag tot intrekking van een pensioen. Zo kan in de toekomst vermeden worden dat een antwoord op een dergelijke aanvraag op zich laat wachten.

De verzoeker vernam aanvankelijk van een 'pensioenpunt' van het PDOS dat een intrekking van een pensioenaanvraag geen probleem zou zijn. Dit uitgangspunt en het persoonlijk engagement van de verzoeker om de professionele afspraken na te komen, naast de verlate beslissing van de leidend ambtenaar om de aanvraag tot de intrekking van de eerdere pensioenaanvraag te weigeren, zijn de factoren die samen ertoe geleid hebben dat de verzoeker 20 jaarlijkse vakantiedagen niet kon opnemen vóór de aanvangsdatum van de pensionering.

Over de vraag tot uitbetaling van niet opgenomen jaarlijkse vakantiedagen: die mogelijkheid sluit het 'Vlaams Personeelsstatuut' (VPS) expliciet uit bij een pensionering ingevolge de leeftijd (VPS artikel VII.11 § 2 en artikel X.9). Naar aanleiding van een eerdere aanvraag tot uitbetaling van jaarlijkse verlofdagen door een ander personeelslid heeft de toenmalige afdeling Regelgeving van het Beleidsdomein Bestuurszaken (het huidige Juridisch Kenniscentrum binnen het Beleidsdomein Kanselarij en Bestuur) bevestigd dat er geen uitzonderingen mogelijk zijn op de voormelde bepalingen van het personeelsstatuut. In alle gevallen paste de MOD WVG-afdeling Personeel en haar klantenentiteiten de voormelde regelgeving toe en werden geen jaarlijkse verlofdagen uitbetaald.

De verzoeker geeft ook aan niet op de hoogte te zijn dat niet-opgenomen jaarlijkse verlofdagen niet uitbetaald worden bij pensionering. De MOD WVG-afdeling Personeel zal haar communicatie opnieuw tegen het licht houden zodat verzekerd kan worden dat in de toekomst personeelsleden in de aanloop naar hun pensionering geïnformeerd zijn over deze bepalingen.

Over het standpunt van de overheid om werknemers langer te laten werken: in het dossier van de verzoeker hebben de leidinggevenden van het tewerkstellend agentschap beslist de aanvraag tot uitstel van pensioen niet te honoreren omdat de aanvraag tot uitstel niet gemotiveerd was en omdat er reeds stappen gezet waren voor de dienstorganisatie.

Over de vraag van de verzoeker of er sprake is van discriminatie met betrekking tot de toegezegde opleidingstrajecten die niet meer ingehaald kunnen worden: voor de verzoeker was er een vormingstraject voorzien, ingebed binnen een reïntegratietraject dat met de verzoeker uitgestippeld werd om na een periode van afwezigheid wegens ziekte een doorstart te kunnen maken in de job. In het planningsdocument van dit reïntegratietraject zijn verschillende vormingsthema's effectief aan de verzoeker aangeboden, die door omstandigheden van de verzoeker niet konden opgenomen worden.

-De ombudsnorm 'redelijke behandeltermijn' is geschonden: door een samenloop van verschillende omstandigheden is het antwoord op de vraag van de verzoeker tot intrekking van de eerdere pensioenaanvraag niet tijdig bezorgd; dit kan niet worden hersteld.

-De ombudsnorm 'deugdelijke correspondentie' is niet gerespecteerd, bijvoorbeeld: na de ingediende e-mailaanvraag tot intrekking van de eerdere pensioenaanvraag die goed ontvangen was, is aan de verzoeker gevraagd nogmaals een aanvraag per brief in te dienen.

De Eerste Lijn klachten Betaling Leefvergoeding elektronisch toezicht

Uitbetaling Leefvergoeding aan een persoon onder elektronisch toezicht - Wettelijk Subrogatierecht van een OCMW

In uitvoering van de overdracht van de bevoegdheden inzake de opdrachten van de Justitiehuisen van de federale FOD Justitie naar de Gemeenschappen kreeg de **dienst Leefvergoeding Elektronisch Toezicht** van het Departement WVG vanaf 1 januari 2015 de financiële en personele middelen toegewezen voor de **uitbetaling van leefvergoeding** aan personen onder elektronisch toezicht.

De **leefvergoeding** of financiële tegemoetkoming wordt verleend aan de justitiabele onder elektronisch toezicht ter vervanging van het leefloon waarvan de uitbetaling tijdens de duur van het elektronisch toezicht opgeschort wordt, conform de toepasselijke ministeriële Omzendbrief nr. 1790 van 1 januari 2007 van de FOD Justitie over '*personen onder elektronisch toezicht zonder middelen van bestaan*'.

De klacht van een persoon onder elektronisch toezicht is ingediend door een OCMW bij de Vlaamse Ombudsdienst die de klacht voor behandeling heeft doorgestuurd naar het Departement WVG.

De klacht is eerder bij een dossierbehandelaar van het departement ingediend waarop geen reactie kwam. Het OCMW heeft zich dan tot een gemeentelijke ombudsdienst gewend die de klacht heeft doorgestuurd naar de federale ombudsman die de klacht op zijn beurt aan de Vlaamse Ombudsdienst heeft bezorgd.

De verzoeker-OCMW heeft informatie gevraagd over de toepassing van de regelgeving Leefvergoeding in het dossier van de justitiabele om op basis daarvan te kunnen beslissen wat het OCMW kan bijdragen ter ondersteuning van de persoon onder elektronisch toezicht.

De verzoeker-OCMW ontvangt geen antwoord op mails of telefonische vragen die een snelle reactie vragen.

Het OCMW dat aan de justitiabele voorschotten heeft uitbetaald, roept het **wettelijk subrogatierecht** in: de 'achterstallige' leefvergoeding aan de justitiabele moeten door de dienst Leefvergoeding aan het OCMW betaald worden in plaats van aan de justitiabele.

Het OCMW vraagt ook waarom de justitiabele geen recht heeft op leefvergoeding voor de eerste 35 dagen van het elektronisch toezicht. Het OCMW heeft een opsomming ontvangen van de uitbetaalde leefvergoeding aan de justitiabele en vraagt verduidelijking op welke periodes die betalingen betrekking hebben.

Het OCMW meent dat het dagbedrag leefvergoeding voor een samenwonende persoon te laag is waardoor de schulden van de justitiabele zouden toenemen, en vraagt de retroactieve betaling van leefvergoeding als alleenstaande persoon voor de justitiabele.

Het OCMW begrijpt niet waarom de justitiabele vanaf medio februari 2015 geen leefvergoeding meer ontvangt terwijl de justitiabele nog onder elektronisch toezicht staat en vraagt naar de juiste einddatum van het elektronisch toezicht.

In het klachtenonderzoek blijkt dat de dienst Leefvergoeding een aantal vragen had: over het niet bezorgen door het OCMW van een eerdere inzending van 'vrijwaring van rechten' inzake het wettelijk subrogatierecht die in de dienst niet ontvangen was; over het onaanvaardbaar vinden door het OCMW dat de leefvergoeding aan de justitiabele betaald werd terwijl er onduidelijkheid was over elementen inzake de verstrekte voorschotten door het OCMW; over de niet eensluidende verklaring over leefloon (al dan niet betaald) voor de eerste maand van het elektronisch toezicht door het OCMW, gekoppeld aan de ondertekende verklaring door het OCMW om een dubbele betaling van leefloon en leefvergoeding te voorkomen; over het ontbrekend attest van gezinssamenstelling over de justitiabele, en over de afwezigheid van de tijdstippen waarop het OCMW voorschotten aan de justitiabele betaald heeft.

Over de **bereikbaarheid van de dienst Leefvergoeding** in de startfase van de nieuwe dienstverlening: de dienst Leefvergoeding kreeg moeilijk toegang tot de generieke mailboxen en tot het netwerk van de FOD Justitie. Daarnaast waren er problemen met de personeelsbezetting van de nieuwe dienst waardoor ervaren dossierbehandelaars onbeschikbaar waren, en nieuwe dossierbehandelaars achtereenvolgens ingeschakeld werden. De dienst Leefvergoeding heeft bij de opstart voorrang gegeven aan de uitbetalingen van de leefvergoeding. Gemiddeld zijn er meer dan 200 lopende dossiers uitbetalingen per maand, naast nieuwe dossiers voor uitbetaling. In tweede orde werden informatievragen en e-mails beantwoord. Het was vaak een 'race tegen de tijd'. Begin april 2015 is de achterstand in de e-mails weggewerkt.

Met het oog op een betere dienstverlening heeft de dienst Leefvergoeding met het VCET overleg gepleegd om tot een betere gegevensuitwisseling te komen tussen de beide diensten.

De gevraagde toepasselijke ministeriële Omzendbrief nr. 1790 van 01/01/2007 over 'personen onder elektronisch toezicht zonder middelen van bestaan' heeft de dienst Leefvergoeding aan het OCMW bezorgd.

Voor een correcte toepassing van het **wettelijk subrogatierecht** heeft de dienst Leefvergoeding intern juridisch advies gevraagd. Daarna heeft de dienst Leefvergoeding meer duidelijkheid gevraagd aan het OCMW over de betaalde voorschotten aan de justitiabele (betaalde bedragen, tijdstippen van betaling, voor welke periodes), conform de voorwaarden van het wettelijk subrogatierecht. De gegevens in de antwoorden van het OCMW wisselden inhoudelijk in achtereenvolgende mails. Tot aan de afsluiting van de klachtenbehandeling zijn de tijdstippen van betaling van de voorschotten door het OCMW aan de justitiabele onbekend gebleven.

De dienst Leefvergoeding heeft de **bedragen leefvergoeding herberekend** van zodra het document van de gezinssamenstelling van de justitiabele door het OCMW ingediend werd. De aanpassing van het dagbedrag van samenwonende naar alleenstaande persoon is retroactief toegepast voor de hele periode van het elektronisch toezicht. De dienst Leefvergoeding berekende het totaal aan uitbetaalde bedragen aan de justitiabele, de bedragen die onder het wettelijk subrogatierecht aan het OCMW dienden uitbetaald, en het resterende bedrag leefvergoeding dat aan de justitiabele toekomt.

De **einddatum van het elektronisch toezicht**, zoals vermeld was door de justitiabele op zijn aanvraag voor leefvergoeding en door het OCMW bezorgd werd aan de dienst Leefvergoeding, bleek achteraf gewijzigd. Het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET) heeft de juiste einddatum bevestigd die voordien niet bij de dienst Leefvergoeding bekend was.

Bij de FOD Justitie was er een **'35-regel-niet-betaling-leefvergoeding'** wanneer het dossier bij het VCET onvolledig is. Die regel is echter niet op regelgeving gebaseerd. Als bijsturing van de dienstverlening heeft de dienst Leefvergoeding de toepassing van die regel verlaten.

Met het oog op de **verbetering van de dienstverlening** is de dienst Leefvergoeding in overleg met de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) om te komen tot het afschaffen van de attesten die bij de aanvraag Leefvergoeding moeten gevoegd worden, teneinde de procedure voor de personen onder elektronisch toezicht te vereenvoudigen en de uitbetalingen van de Leefvergoeding te bespoedigen.

Over de beleidsklacht dat het **dagbedrag van de leefvergoeding** te laag is: het dagbedrag zoals het in de regelgeving bepaald is, moet toegepast worden; er kunnen geen andere bedragen uitbetaald worden. Het Departement WVG heeft een voorstel ingediend om het leefloon aan personen onder elektronisch toezicht niet meer stop te zetten tijdens de periode van elektronisch toezicht, naar analogie van de werkloosheidsuitkering die verder toegekend wordt aan personen onder elektronisch toezicht. Het leefloon komt dan in de plaats van de leefvergoeding.

- De ombudsnorm 'afdoende motivering' is deels niet gerespecteerd: de dienst Leefvergoeding past de '35-regel-niet-betaling-leefvergoeding' toe maar deelt niet aan het OCMW mee waarop die regel gebaseerd is. Dit is opgelost door die regeling ad hoc te verlaten in het dossier van de justitiabele, en structureel door de toepassing van die regeling volledig te schrappen.
- De schending van de ombudsnorm 'correcte bejegening' in de zin van hulpvaardigheid is deels gegrond: de verzoeker-OCMW werd aanvankelijk niet goed geholpen en kreeg geen antwoord op e-mails; daarnaast was de communicatie van het OCMW aan de dienst Leefvergoeding bij herhaling onduidelijk. Door onduidelijke communicatie op beide kanten wordt de hulpvaardigheid in de dienstverlening bemoeilijkt.
- De ombudsnorm 'doeltreffende algemene informatieverstrekking' is gegrond en niet opgelost: de toepasselijke ministeriële Omzendbrief nr. 1790 van 1 januari 2007 is niet gepubliceerd op het internet.
- De ombudsnorm 'goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid' is gegrond en opgelost: in de communicatie over de betaling van de leefvergoeding is er onduidelijkheid over de periodes waarop de betaling betrekking heeft. Er is aanvankelijk onduidelijkheid qua toepassing van de '35-regel-niet-betaling-leefvergoeding' en de periode van achterstallige betaling die geregulariseerd is. De dossierbehandeling heeft dit bij de herberekening van de leefvergoeding voor de alleenstaande persoon onder elektronisch toezicht opgelost.
- De ombudsnorm 'redelijke behandeltermijn' is gegrond en kan niet meer hersteld worden: in de weliswaar moeilijke startperiode van de dienst Leefvergoeding kreeg het OCMW geen reactie op e-mail-vragen.

De Eerste Lijn klachten Financiën

Aanmaningen betaling factuur voor een jaarabonnement 2015 op een tijdschrift

De ontvangen klacht in april 2015 betreft de **derde aanmaning tot betaling van een factuur** voor een jaarabonnement 2015 voor een tijdschrift. De herinneringen tot betaling waren gestuurd naar de buitendienst-justitiehuis die het abonnement aangevraagd had. De doorzending van de correspondentie van de buitendienst naar het hoofdbestuur in het Departement WVG bracht enige vertraging mee.

De overgang van de justitiehuizen in het kader van de zesde staatshervorming naar het Departement WVG brengt een reorganisatie van werkprocessen en afspraken met zich mee. Voor het documentatiebeheer is een deel van de nieuwe werkprocessen reeds afgesproken in maart 2015; voor een ander deel worden de afspraken medio mei 2015 gefinaliseerd. In de buitendiensten-justitiehuizen dienden alle abonnementen documentatie einde 2014 stopgezet omdat zij vanaf het begrotingsjaar 2015 niet langer over een eigen budget voor documentatie beschikken. Het jaarabonnement 2015 voor het tijdschrift is bij de uitvoering van die afspraak ontsnapt aan de aandacht. De factuur voor het jaarabonnement 2015 is alsnog zo snel mogelijk in betaling gesteld door het hoofdbestuur in het Departement WVG.

De leverancier is ingelicht dat voor vragen over bestellingen, facturen, en betalingen inzake documentatie contact dient opgenomen met de documentatiedienst van het Departement WVG.

-De schending van de ombudsnorm 'redelijke behandeltermijn' is gegrond. De oorspronkelijke betaaldatum is overschreden maar de factuur is alsnog betaald.

-De ombudsnorm 'deugdelijke correspondentie' is geschonden: er is geen schriftelijke communicatie bezorgd tegen de betaaldatum van de factuur, en evenmin bij de vier herinneringen tot betaling waarbij de bevoegde dienst aan de verzoeker uitlegt dat de betaling in onderzoek is. Deze situatie kan retroactief niet worden hersteld.

Doorverwijzing van klachten vanuit het Departement WVG binnen het beleidsdomein WVG

Acht ontvangen klachten in 2015 in het Departement WVG zijn doorverwezen binnen het beleidsdomein WVG naar de volgende entiteiten of voorzieningen:

- **Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW):** een verzoeker in een tijdelijk opvangtehuis van een CAW heeft tijdens een verblijf van enkele weken heel wat mankementen vastgesteld in de staat van het gebouw en het onderhoud, de interne administratieve regeling, de (voedsel)hygiëne en de netheid. De verzoeker is doorverwezen naar het betrokken CAW om daar zijn klacht in te dienen. Welzijnsvoorzieningen organiseren klachtenbehandeling over de eigen dienstverlening op basis van het Vlaams kwaliteitsdecreet van 17/10/2003. De sector van de CAW's heeft een klachtenprocedure voor de eigen dienstverlening uitgewerkt. In die sectorale klachtenregeling is afgesproken dat verzoekers voor hun klacht in tweede instantie terecht kunnen bij de Vlaamse Ombudsdienst (en niet bij het aansturend Departement WVG dat de CAW's erkent en subsidieert).
- **Agentschap 'Kind en Gezin':** een verzoeker, 'derde' persoon, stuurt een noodkreet over een zeer jong kindje in een precare gezinssituatie. Het agentschap 'Kind en Gezin' aan wie de klachtendienst van het Departement WVG de klacht heeft doorgestuurd, neemt deze klacht op volgens de procedure van zorgmelding. Aan de melder kan geen antwoordbericht bezorgd worden omdat de melder zijn adres niet meegedeeld heeft.
- **Agentschap 'Kind en Gezin':** een verzoeker is voor een klacht doorverwezen naar het Departement WVG omdat hij niet akkoord gaat met de nieuwe berekening van de kindkorting voor de kinderopvang, wat aanvankelijk als een beleidsklacht opgevat werd. Aan de verzoeker is uitgelegd dat elke entiteit van het beleidsdomein WVG antwoordt op klachten over het beleid dat betrekking heeft op de eigen dienstverlening. De verzoeker is doorverwezen naar de klachtendienst van 'Kind en Gezin' om zich verder te informeren over de procedure van financieel onderzoek door het OCMW bij de aanvraag voor een kindkorting.
- **Agentschap Jongerenwelzijn:** een verzoeker vraagt onmiddellijke hulp omdat gevreesd wordt dat de kinderen bij de ex-partner moeten verblijven (wat als een gevaarsituatie gemeld wordt) in afwachting van een plaatsing in een instelling. De klacht is ook gericht aan de Vlaamse Ombudsdienst, en aan de JO-lijn die de geadresseerden bericht dat ze de klacht opnemen. De vermelding in de klacht over de dienstverlening van een justitieassistent is een vergissing en betreft een consulent bij de sociale dienst van een jeugdrechtsbank.
- **Agentschap 'Zorg en Gezondheid':** de Vlaamse infolijn stuurt naar het Departement WVG een anonieme klacht door over een antwoord van de hulplijn '1712' ('misbruik, geweld en kindermishandeling') aan de verzoeker en over geen hulp aanbieden door een niet nader genoemd Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg (CGG). Na verdere navraag door de Vlaamse infolijn bij de verzoeker, op vraag van de klachtendienst van het Departement WVG, blijkt uit de reactie van de

verzoeker een jarenlange verwaarlozing en nood aan psychische hulp. De klacht is voor verdere behandeling doorgestuurd naar 'Zorg en Gezondheid' die de verzoeker uitleg zal geven over de dienstverlening van de CGG's en van privé-therapeuten, en de verzoeker ook zal doorverwijzen naar de ombudsfunctie van het overlegplatform geestelijke gezondheidszorg.

- **Agentschap 'Zorg en Gezondheid'**: de Vlaamse Ombudsdienst stuurt een verzoeker door naar het Departement WVG met een klacht over de niet-gratis toegankelijkheid van de 'Zelfmoordlijn' ('1813') bij een telecom-operator. De klachtendienst van het Departement WVG heeft de klacht voor behandeling doorgestuurd naar 'Zorg en Gezondheid' die de hulplijn '1813' opvolgt.
- **Agentschap 'Zorg en Gezondheid'**: een verzoeker met een laag pensioen klaagt over het hoge honorarium voor een NMR-scan in een ziekenhuis. De klachtendienst van het Departement WVG heeft de klacht voor behandeling doorgestuurd naar 'Zorg en Gezondheid'.
- **Agentschap 'Zorg en Gezondheid'**: een verzoeker die de opgenomen partner in een ziekenhuis bezoekt, klaagt over de aan gang zijnde verbouwingswerken, de parkingkosten, de ligging van de parking, te weinig verplegend personeel, ... De klachtendienst van het Departement WVG heeft de klacht voor behandeling doorgestuurd naar 'Zorg en Gezondheid'.

Doorverwijzing van klachten vanuit het Departement WVG buiten het beleidsdomein WVG

Zeven ontvangen klachten in 2015 in het Departement WVG betreffen de dienstverlening van instanties of voorzieningen buiten het beleidsdomein WVG:

- **Forensisch Psychiatrisch Centrum (FPC)**: de verzoeker, een geïnterneerde persoon in een FPC-opvangcentrum, klaagt over de manier waarop hij er behandeld wordt, zoals bijvoorbeeld: een gebrek aan kennis over autistestoornissen die leidt tot inadequate behandelingen; geen rekening houden met de auditieve hypersensitiviteit van de verzoeker met maandenlang verbod om een gehoorbescherming te gebruiken; enz.

Een FPC is een centrum voor geïnterneerden 'high security' dat door de federale overheid georganiseerd is. De bevoegde federale instanties zijn de FOD (Federale overheidsdienst) Justitie voor het aspect veiligheid, en de FOD Volksgezondheid en Sociale Zaken voor het aspect zorg en de financiering ervan.

De klachtendienst van het Departement WVG heeft de verzoeker doorverwezen naar de Ombudspersoon van het FPC die moet waken over het respecteren van de patiëntenrechten (cf. wet van 22/08/2002) ten aanzien van de geïnterneerde personen, conform de toepasselijke regelgeving op de FPC's. Om de verzoeker te ondersteunen bij zijn contactname met de Ombudspersoon, bezorgt de klachtendienst van het Departement WVG de klacht van de verzoeker aan de beleidscoördinator 'zorg en dienstverlening aan geïnterneerden van de Vlaamse overheid' die aangesteld is door het Departement WVG. De beleidscoördinator staat onder meer in voor de coördinatie van de verschillende diensten van de Vlaamse overheid (welzijn, gezondheid, volwassenenonderwijs, tewerkstelling, sport, cultuur, ...) die betrokken zijn op de (na)zorg van de geïnterneerde personen in het FPC. Desgewenst kan de verzoeker daarna terecht met zijn klacht bij het Opvolgingscomité van het FPC, conform de toepasselijke regelgeving op de FPC's. In laatste instantie, wanneer de voorgaande stappen niet tot een bevredigend resultaat geleid hebben, kan de verzoeker zich wenden tot de Federale Ombudsman.

- **OCMW**: de verzoeker, een erkende vluchteling, heeft sociale en financiële steun bij een OCMW aangevraagd, onder meer om de huishuur te kunnen betalen. De verzoeker ervaart 'uitvluchten' in zijn contacten met de sociale assistent waardoor de aanvraag blijft steken in de eerste fase van onderzoek. De klachtendienst van het Departement WVG heeft de verzoeker aangeraden schriftelijk klacht in te dienen bij de voorzitter van het OCMW.
- **OCMW**: de verzoeker, zonder inkomen en met een jong kind, stuurde een klacht in bij 'Rechtenverkenner' de online catalogus van sociale rechten van verschillende overheden, in beheer van het Departement WVG, over een schriftelijke aanvraag tot financiële tegemoetkoming bij een OCMW. De verzoeker heeft bewijzen van inschrijving in interim-bureaus aan het OCMW bezorgd. De verzoeker ontvangt geen financiële tussenkomst van het OCMW, en geen schriftelijke beslissing van het OCMW over de aanvraag. Met akkoord van de verzoeker heeft de klachtendienst van het Departement WVG

een nabij 'Centrum voor Algemeen Welzijn' (CAW) gecontacteerd om de verzoeker te ondersteunen bij de aanvraag tot financiële tussenkomst van het OCMW.

- **OCMW:** de verzoeker, een persoon met medische problemen, vroeg steun in het huishouden bij het OCMW die eerst wel en dan niet meer verleend werd. Over die OCMW-beslissingen heeft de verzoeker zich meermaals gewend tot de Arbeidsrechtbank die de OCMW-beslissingen bevestigde. De verzoeker kreeg budgetcontrole van het OCMW. Over de bewijsstukken van gemaakte kosten rees er na een paar jaren, recent een meningsverschil over de vorm waarop die stukken moesten bezorgd worden. De verzoeker heeft geen vertrouwen in het OCMW en laat zich telkens bijstaan door een vertrouwenspersoon in de contacten met het OCMW. De klachtendienst van het Departement WVG heeft de verzoeker een 'luisterend oor' geboden tijdens de telefonische klachtmelding.
- **OCMW:** de verzoeker heeft klacht ingediend tegen het OCMW omdat hij geen leefloon kreeg toen hij het echt moeilijk had. Hierover is een procedure lopende bij de Arbeidsrechtbank. De verzoeker leeft al meerdere jaren in armoede. De verzoeker is uitgesloten van de VDAB waarvan hij geen enkele medewerking meer krijgt. De verzoeker heeft schulden die al jaren door penale boetes aanslepen. Met akkoord van de verzoeker heeft de klachtendienst van het Departement WVG een nabij 'Centrum voor Algemeen Welzijn' (CAW) gecontacteerd om de verzoeker te ondersteunen in de moeilijkheden die hij ondervindt. Kort na de klachtenafhandeling diende de verzoeker opnieuw klacht in bij de klachtendienst van het Departement WVG omdat hij niet de juiste hulp krijgt en hij de klachtendienst van het Departement WVG daarvoor verantwoordelijk acht. Aan de verzoeker is uitgelegd dat het Departement WVG geen hulpverleners in dienst heeft die personen opvangen die in moeilijkheden of in armoede verkeren. Wel heeft het Departement WVG als opdracht organisaties te erkennen en te subsidiëren die hulpverleners in dienst nemen om personen met materiële, of financiële of psychosociale problemen te ondersteunen en te begeleiden naar een betere welzijnssituatie. De hulpverlenende organisaties die het Departement WVG erkent en subsidieert zijn de CAW's waarnaar de verzoeker voor ondersteuning doorverwezen is. Daarna nam de verzoeker telefonisch contact op met de klachtendienst van het Departement WVG om terug het voormelde ongenoegen te uiten.
- **Gevangenis:** de verzoeker, een gedetineerde persoon, heeft klacht ingediend omdat hij verder een niet-roker als celgenoot wil hebben, om reden van zijn gezondheid, wanneer de huidige celgenoot (niet-roker) binnenkort zal vertrekken. De verzoeker vraagt ook om dit als algemene regel in de gevangenis in te voeren. Daarnaast vraagt de verzoeker ook om dagelijks te kunnen douchen - wat tot nu om de twee dagen kan maar niet op zondag - en om dagelijks van ondergoed te kunnen verschonen. De klachtendienst van het Departement WVG heeft de verzoeker laten weten dat zijn klacht bezorgd is aan de Vlaamse beleidscoördinator die in de gevangenis instaat voor de maatschappelijke hulp- en dienstverlening over verschillende domeinen zoals onderwijs, cultuur, tewerkstelling, sport, gezondheid, welzijn, ... aan de gedetineerden. De beleidscoördinator kan de verzoeker ondersteunen om een oplossing te zoeken voor zijn klachten. De organisatie binnen de gevangenis is de opdracht van de gevangenisdirecteur ter plaatse die ressorteert onder de bevoegdheid van de federale overheidsdienst Justitie.
- **Telecombedrijf:** de verzoeker, met een klein pensioen, formuleert een klacht over de kostenaanrekening door een telecombedrijf over een modem voor internetverbinding die hij eerder ingeleverd had tegen ontvangstbewijs bij het telecombedrijf. De kostenaanrekening gebeurde via domiciliëring op de bankrekening van de verzoeker. Volgens het telecombedrijf had de teruggave van de modem eerder moeten gebeuren, nl. bij het einde van de opzeg van het internetabonnement door de verzoeker. De verzoeker vindt de gang van zaken helemaal niet correct en vraagt de teruggave van de kostenaanrekening. Met akkoord van de verzoeker heeft de klachtendienst van het Departement WVG de klacht doorgestuurd naar de 'Ombudsdienst voor telecomcommunicatie'. Nadien berichtte de verzoeker dat het telecombedrijf per brief liet weten dat 'een onregelmatigheid de juistheid van de facturering beïnvloed heeft', en kreeg de verzoeker de kostenaanrekening teruggestort.

8.2.6 KLACHTENBEELD 2015: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: **KABINET WVG**

Een ministerieel kabinet wordt met diverse soorten klachten geconfronteerd.

De klachten (36) over de dienstverlening van het kabinet hebben in 2015 vooral te maken met de **nieuwe bevoegdheden op het Vlaamse bestuursniveau in het kader van de zesde staatshervorming**, in het bijzonder voor de thema's welzijn, volksgezondheid en gezin. Het kabinet ontving een aantal klachten over de uitoefening van de nieuwe bevoegdheden. Hierbij moet soms aan de verzoekers ook toegelicht worden welke bevoegdheden nu onder welk bestuursniveau vallen. Daarnaast zijn er burgers die meermaals dezelfde vragen stellen, per e-mail of telefoon, omdat ze vinden dat ze niet snel genoeg geholpen worden. Ze stellen de algemene werking van het kabinet in vraag. In zulke gevallen is het nuttig om uit te leggen hoe we te werk gaan en welke administratieve instanties inbreng hebben in het antwoord. Doordat we vaak verschillende adviezen van verschillende instanties moeten opvragen, komt het voor dat de burger klaagt dat wij hem/haar niet snel genoeg helpen. Ontvangstmeldingen sturen op binnenkomende e-mails vertraagt dit proces aanzienlijk. De burger voelt zich wel gehoord en krijgt bevestiging dat er iets met zijn/haar vraag gedaan zal worden.

Er wordt ook geregeld onbegrip geuit over de werking van de betrokken administratieve instanties. De burger is vaak van mening dat *“de minister het moet oplossen”*. We verwijzen dan ook door naar de betrokken instanties voor verder advies en laten ons informeren wanneer een antwoord aangeleverd werd.

In een aantal gevallen verwijst een kabinet een aantal **klachten door naar de bevoegde administraties** omdat ze de uitwerking betreffen van lopende dossiers bij de bevoegde administraties.

De doorverwijzing van klachten naar de bevoegde administraties verloopt gunstig: de aangesproken administraties nemen de klachten op voor behandeling en informeren het kabinet over de afhandeling. De doorlooptijd vanaf de ontvangst tot de doorverwijzing wordt opgevolgd.

Sommige burgers nemen echter geen genoegen met het verkregen antwoord van de bevoegde administratie waardoor ze alsnog dezelfde vraag opnieuw voorleggen aan de bevoegde minister. Minister Vandeuren sluit zich in zijn antwoord aan de verzoekers steeds aan bij het eerder verstrekte antwoord van de bevoegde administratie.

In geval van 'bevoegdheidsoverschrijding' worden de **klachten doorgestuurd naar het bevoegde ministeriële kabinet** voor behandeling en opvolging. Dit kan dan bijvoorbeeld gaan over klachten over sociale huisvesting, wantoestanden (slechte staat van de weg, geur- en geluidsoverlast) in hun buurt of gemeente, overlast met dieren en ongedierte. In het verleden hebben we deze dossiers doorgestuurd naar de bevoegde ministeriële kabinetten voor verder advies en opvolging. De burger wordt hier steeds van op de hoogte gebracht en we vragen bevestiging en een kopie van het antwoord van het bevoegde ministeriële kabinet.

In sommige gevallen hebben de klachten betrekking op de **werking van instellingen** die onder de bevoegdheid vallen van minister Vandeuren, maar waar de minister niet bevoegd is voor de controle op de werking van die instellingen. Het gaat hier dan bijvoorbeeld over ziekenhuizen, woonzorgcentra of kinderopvangverblijven.

In die gevallen worden de klachten doorverwezen naar de betrokken instellingen of de betrokken administratieve instanties. We brengen de burger hiervan op de hoogte en vragen een kopie van het antwoord van de betrokken instelling/administratie. Tenslotte stellen we vast dat er vaker dezelfde vragen simultaan gesteld worden aan verschillende ministeriële kabinetten en administraties waardoor dubbele behandeling soms onvermijdbaar is. Het gaat hier dan bijvoorbeeld over e-mails die gericht zijn aan verschillende ministeriële kabinetten, volksvertegenwoordigers en soms zelfs politieke partijen tegelijk.

9 VERBETERACTIES 2015 VOOR DE DIENSTVERLENING: EERSTE LIJN KLACHTEN EN DOORVERWIJZINGEN VAN KLACHTEN

9.1 VERBETERACTIES 2015: EERSTE LIJN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

Gerealiseerde verbeteracties in 2015

Algemeen gezien is de klachtendienst van Kind en Gezin in 2015 erin geslaagd de klachtendienst een *'nieuw gezicht'* te geven met een daarbij horende nieuwe rol. De klachtendienst heeft zich in 2015 binnen de organisatie ontpopt als *'ambassadeur'* van openheid waarbij de muurtjes tussen de interne diensten, die door de burgers als een obstakel werden ervaren, beetje bij beetje gesloopt raken.

Het spreekt voor zich dat dit niet mogelijk was zonder een administratie die bereid was hieraan mee te werken. Het is trouwens één van de vier waarden die Kind en Gezin als leidraad gebruikt in de uitoefening van zijn dienstverlening: *open, positief, gedreven, en deskundig*.

Concreet heeft de klachtendienst bijgedragen een **halt toe te roepen aan een toch wel veel voorkomende klacht in 2014 m.b.t. de toepassing van de kindkorting** (zie het Klachtenboek 2014, pagina 529). Zo zijn de ouders nu beter en sneller geïnformeerd over de mogelijkheid om tijdig de kindkorting te kunnen aanvragen.

Door een constructieve samenwerking tussen de interne diensten zoals de dienst communicatie, de dienst preventieve gezinsondersteuning en de klachtendienst, werd bereikt dat de regioverpleegkundigen bij het eerste bezoek, hetzij aan huis, hetzij in de materniteit, de figuur van de kindkorting speciaal onder de aandacht brengen bij de ouders die ervoor in aanmerking komen.

Verder heeft de dienst communicatie extra inspanningen geleverd om de **gebruiksvriendelijkheid van de website van Kind en Gezin** doorheen het hele gamma van informatie te verhogen voor jonge ouders die op zoek zijn naar informatie. Het resultaat mag er zijn!

9.2 VERBETERACTIES 2015: EERSTE LIJN: AGENTSCHAP VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

1 AANBEVELINGEN

De klachtendienst van het VAPH probeert de verbetering van dienstverlening zo veel mogelijk te realiseren in onderling overleg met de eigen bevoegde diensten. Om die reden worden weinig echte aanbevelingen geformuleerd.

1.1. BEELDVORMING JURIDISCHE DIENST

Naar aanleiding van een concrete klacht blijkt de huidige organisatiestructuur op het vlak van de juridische dienstverlening voor de buitenwereld onduidelijk. Het VAPH heeft namelijk zowel een juridische dienst als juristen in de lijndiensten. Deze aanbeveling wordt meegenomen in de hertekening van de organisatiestructuur van het agentschap die momenteel plaatsvindt.

1.2. AANVRAAG DOOR PLEEGMOEDER

Een pleegouder kan geen geldige aanvraag tot ondersteuning indienen bij het agentschap. Juridisch heeft een pleegouder enkel de materiële bewaring over een kind. Een aanvraag tot ondersteuning dient dan ook door de wettelijke vertegenwoordiger te worden ingediend. Omdat er situaties zijn waarbij het indienen van een aanvraag door de biologische ouders nogal moeilijk ligt, heeft het VAPH een pragmatische oplossing uitgewerkt indien aan welbepaalde voorwaarden is voldaan. Een van deze voorwaarden is onder andere het belang van het kind.

2 GEREALISEERDE VERBETERACTIES IN 2015

In het werkjaar 2014 behandelde het agentschap een klacht over de schending van de privacy door een personeelslid. Naar aanleiding van deze klacht werd een beleidsadvies opgemaakt dat resulteerde in een **protocol privacy**. Dit protocol bevat een overzicht van de toepassing van de wet op de privacy op de werkvloer van het VAPH.

Verder heeft de klachtendienst van het VAPH de **opleiding 'omgaan met moeilijke klanten'** gevolgd. Tijdens deze opleiding werden tips aangereikt om de verzoeker op een nog betere manier te woord te staan maar ook om correct om te gaan met soms heftige emoties van verzoekers.

Antwoordtermijnen op klachten

In het werkjaar 2014 kwam de werking van de klachtendienst door interne personeelwissels onder druk te staan. Daardoor waren de doorlooptijden, voor zowel Eerste Lijn als voor interne Tweede lijn klachten, aanzienlijk opgelopen. In december 2014, januari en februari 2015 werden de laatste klachten van het werkjaar 2014 afgewerkt doch deze klachten kenden een lange doorlooptijd. De werking van de klachtendienst werd in 2015 grondig geëvalueerd en bijgestuurd met het oog op efficiëntiewinsten. Dit heeft tot gevolg dat de doorlooptijden van de klachtenbehandeling voor Eerste Lijn klachten, ontvangen in 2015, aanzienlijk zijn verbeterd. Dit blijkt evenwel slechts gedeeltelijk uit de geregistreerde cijfers aangezien de klachten die in december 2014, januari 2015 en februari 2015 werden beantwoord, nog meegenomen zijn in de rapportage.

3 GEPLANDE VERBETERACTIES IN 2016

Het VAPH werkt momenteel aan een **nieuwe website**. De plaats van de rubriek 'klachten' zal in dit kader bekeken worden.

9.3 VERBETERACTIES 2015: EERSTE LIJN: AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN

Gerealiseerde en lopende verbeteracties in 2015

Communicatie

Jongerenwelzijn zet in op informatie en duidelijke communicatie, zowel gericht aan personeelsleden (bv. consulenten, medewerkers intersectorale toegangspoort, medewerkers gemeenschapsinstellingen), als aan voorzieningen, als aan gebruikers. Jongerenwelzijn vernieuwde zijn website in 2015 en zendt elektronische nieuwsberichten uit (nieuwsbrief, nieuwsflash, en berichtenblad). Daarbij zet Jongerenwelzijn ook in op vorming, training, opleiding (zie verder bij het volgende thema) en informatiepakketten over jeugdhulpverlening.

De bestaande communicatiekanalen worden doorlopend volop ingezet voor het informeren van onze verschillende doelgroepen en stakeholders. Jongerenwelzijn heeft de voorbije jaren een mix aan communicatiekanalen uitgewerkt, om ons ervan te verzekeren dat boodschappen bij de juiste doelgroepen belanden. Om ervoor te zorgen dat de boodschap helder en begrijpbaar is en dat de communicatie gebruiksvriendelijk is, werd alles opgesteld in overleg met jongeren en ouders.

Intern: intranet, nieuwsflash, welkomstpakket voor nieuwe medewerkers: onthaalbrochure, afsprakenbundel, onthaalsessie.

Extern: website (algemeen en professioneel, Vlaams Loket Jeugdhulp); intersectorale nieuwsbrief; berichtenblad integrale toegangspoort (ITP); folders voor professionelen: over gemandateerde voorzieningen en intersectorale toegangspoort; brochures voor jongeren (over Ondersteuningscentrum jeugdzorg (OCJ)), ITP en Sociale dienst voor gerechtelijke jeugdhulpverlening (SDJ).

In 2015 is extern vooral werk gemaakt van de intersectorale nieuwsbrief (uitgegroeid van een eigen nieuwsbrief naar een intersectoraal initiatief) en van het 'ITP Berichtenblad'. Intern ging de aandacht naar de hervorming van het intranet binnen de Vlaamse administratie dat begin 2016 live gaat.

Jongerenwelzijn werkt jaarlijks een actieplan uit rond interne en externe communicatie, gebaseerd op de strategische communicatieplannen die meerdere jaren beslaan.

Voorbeelden voor gebruikers, personeel en bevoorrechte partners (o.a. private voorzieningen, jeugdmagistratuur, ...)

- De leefgroepsbrochures in de gemeenschapsinstellingen met bijvoorbeeld folders zoals 't Zitemzo.
- De brochures over 'Jij en het Ondersteuningscentrum Jeugdzorg' en 'Jij en de Jeugdrechtbank'. Beide brochures vermelden uitdrukkelijk waar de cliënt terecht kan voor klachten en belichten een aantal rechten van de cliënt in de jeugdhulp (inzage dossier, beroepsgeheim, recht op bijstand van een advocaat, recht op zakgeld, recht op bezoek en contact met de ouders, ...).
- Elektronische nieuwsbrief: die belangrijk is voor alle jeugdhulpaanbieders, zoals over ontwikkelingen 'INSISTO' (Informaticasysteem Intersectorale Toegangspoort), wijzigingen in de werking van crisisjeugdhulp, van de toegangspoort ... De eigen externe nieuwsbrief is geëvolueerd naar een intersectorale nieuwsbrief met input van alle partners in de jeugdhulp, met Jongerenwelzijn als trekker.

Vorming, training en opleiding

Binnen Jongerenwelzijn wordt ingezet op vorming, training en opleiding van personeelsleden. Naast de individuele vormingen van personeelsleden waarbij men op eigen noden een antwoord kan zoeken, worden ook opleidingen op maat aangeboden.

Enkele voorbeelden **voor de gemeenschapsinstellingen**:

- Alle personeelsleden worden opgeleid in LSCI ('Life Space Crisis Intervention') en agressie-regulatietrainingen.
- Er zijn vormingen rond de verschillende pijlers (herstel en contextgericht werken van de gemeenschapsinstellingen).
- Een belangrijke ontwikkeling is dat we de nachtwakers allen een officiële opleiding als bewakingsassistent laten volgen zodat ook zij zich verder kunnen vormen.

Enkele voorbeelden **voor de consultants** (van Ondersteuningscentra jeugdzorg en Sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening):

- Functionele opleiding voor Domino (dossieropvolgingssysteem).
- Opleiding in 'Signs of Safety' (oplossingsgericht werken).
- Opleiding 'Izika' (hanteren zorgzwaarte-instrument).
- Opleiding 'Lirik' (gebruik risicotaxatie-instrument).

Enkele voorbeelden **voor de jeugdhulpregisseurs en indicatiestellers** van de intersectorale toegangspoort:

- Opleiding bemiddeling en onderhandeling met voorzieningen.
- De sociale kaart van alle jeugdhulpsectoren.
- Diagnostiek en kwaliteitsvoorwaarden bij diagnostiek.

Jongerenwelzijn zet eveneens in op vorming, training en opleiding **voor derden**.

Enkele voorbeelden:

- Vorming integrale jeugdhulp voor jeugdadvocaten, voor directies buitengewoon secundair onderwijs, voor multidisciplinaire teams, voor de jeugdmagistratuur.
- Studiedag drugprojecten voor voorzieningen (handvatten in het omgaan met drugproblematiek binnen de bijzondere jeugdzorg en in samenwerking met verslavingszorg).
- Studiedag kwaliteit: toelichting en start implementatie van het nieuwe uitvoeringsbesluit (BVR van 14/03/2014 met betrekking tot de erkenning en de subsidiëring van ondersteuningsteams) bij het kwaliteitsdecreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen.
- Studiedag contextbegeleiding (terugkoppeling wetenschappelijk onderzoek intensieve kortdurende thuisbegeleiding en goede praktijken inzake contextbegeleiding).
- Opleidingen 'Binc' (cliëntgegevenssysteem voor private voorzieningen).
- Opleiding voor voorzieningen in de regio's betreffende integrale jeugdhulp.

- Opleidingen voor voorzieningen betreffende het modulair kader van Jongerenwelzijn.
- Opleiding voor de jeugdmagistratuur over het modulair kader van Jongerenwelzijn.

Personeelsbeleid

In 2015 is er een vormingstraject voor nieuwe leidinggevendenden opgestart, met individuele coaching, waarbij er voldoende aandacht gaat naar talentgericht werken. Deze **talentgerichte aanpak** willen we in de toekomst verder uitwerken binnen onze organisatie en is als actiepoint opgenomen in het personeelsplan 2015-2019. Bij **talentmanagement** leggen we de nadruk op het ontdekken, inzetten en verder ontwikkelen van talenten van onze eigen personeelsleden, net zoals we dit trachten te doen bij onze jongeren en hun omgeving.

Kinderbijslag

In 2015 werd verder werk gemaakt om de systemen van het Team kinderbijslag optimaal af te stemmen op de correcte toepassing van de regelgeving om correcte en tijdige uitbetaling van de kinderbijslag te verzekeren. We optimaliseerden onze processen door de problemen en vragen van onze cliënten **systematisch in team te bespreken**. De oorzaak van de problemen werd aangepakt en vaak resulteerde dit in een aanpassing van de gebruikte software (de toepassing die bij Jongerenwelzijn de meldingen rond kinderbijslag beheert), maar ook in heldere instructies voor onze medewerkers rond communicatie en het informeren van onze klanten. De procedure rond terugvorderingen van de kinderbijslagkassen werd bijgestuurd waardoor de historisch gegroeide achterstand werd weggewerkt en de **uitbetaling nu maandelijks kan gebeuren**. Eind 2015 resulteerde de optimalisering van de procedures en de betere samenwerking in een nota die omstandig documenteert voor welke dienstverlening het Team kinderbijslag instaat en hoe de communicatie met het Team verloopt. De nota wordt vanaf januari 2016 gepubliceerd en opengesteld voor alle medewerkers van Jongerenwelzijn.

Gemeenschapsinstellingen

Voor de gemeenschapsinstellingen werd er een **gedragscode m.b.t. afzondering** afgesproken en vastgelegd.

Voorts werd een **visietekst over het waarborgen van de rechten van jongeren** in de gemeenschapsinstellingen opgesteld en toegevoegd aan de deontologische code voor het personeel.

Ondersteuningscentra jeugdzorg en sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening

2015 was een jaar in het teken van visie-missie-processen. Wat veranderde in 2014, werd geconsolideerd in 2015. Een aantal zaken waren nog niet af op het moment dat we van start gingen met integrale jeugdhulp. Daar werd in 2015 aan verder gewerkt. Vooral wat de gewijzigde processen betreft, had de afdeling Ondersteuningscentra en sociale diensten jeugdrechtbank nog een traject af te leggen.

Maar er was nog meer, we willen niet alleen meegaan in de veranderingen als afdeling. We willen uitblinken in onze hulpverlenende opdracht naar onze cliënten toe en dat vraagt om methodologische ondersteuning. Hierbij zijn het oplossingsgericht werken, oog voor veiligheid en samenwerking met het gezin en partners in de jeugdhulpverlening centrale elementen. 'Signs of Safety' is een oplossingsgerichte benadering die gericht wordt ingezet in gezinssituaties die onveilig zijn voor de minderjarige en waar sprake is van (dreigende) mishandeling. Rond de implementatie van 'Signs of Safety' werd in 2015 een heel implementatieplan uitgewerkt waar we de komende jaren mee aan de slag gaan.

9.4 VERBETERACTIES 2015: EERSTE LIJN: AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID – VLAAMSE ZORGKAS

Agentschap Zorg en Gezondheid

Gerealiseerde verbeteracties in 2015

De (informele) aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst in 2015 voor Zorg en Gezondheid gingen voornamelijk over de **klachtencaptatie**. Op advies van de Vlaamse Ombudsdienst heeft Zorg en Gezondheid op de homepage van zijn website de mogelijkheid tot klachten en de contactgegevens van de klachtenbehandelaar duidelijker naar voren gebracht. Ook de procedure over hoe de klachtenbehandeling verloopt, werd verduidelijkt op de website: <http://www.zorg-en-gezondheid.be/een-klacht-melden>.

In januari 2016 lanceert Zorg en Gezondheid een nieuwe website: ook daar zal de klachtenprocedure duidelijk op de homepage beschikbaar zijn.

Ook op advies van de Vlaamse Ombudsdienst werden de klachtenbehandelaars intern nog eens extra bekendgemaakt via een interne nieuwsbrief, waarin ook de klachtenprocedure nog eens werd uitgelegd. Er vond ook een kennismakingsgesprek plaats tussen de klachtencoördinator en de Vlaamse Ombudsdienst.

Wat de (informele) aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst over **kwaliteitsvolle klachtenbehandeling** en kwaliteitsmanagement betreft, heeft Zorg en Gezondheid dit jaar een **interne opleiding over de klachtenbehandeling** georganiseerd. De verschillende klachtenbehandelaars kregen van de klachtencoördinator een opfrissing van de afspraken over klachtenbehandeling (bijvoorbeeld over het consequent afsluiten van antwoordbrieven aan verzoekers met een verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst) en over de indicatoren uit de Servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst.

Voor klachten over de erkenning van de **gezondheidszorgberoepen** werd een **klachtenbehandelaar** bij Zorg en Gezondheid aangesteld. De klachtenbehandelaar heeft een kennismakingsoverleg gehad met de Vlaamse Ombudsdienst en heeft ook de interne opleiding over klachtenbehandeling gevolgd.

Geplande verbeteracties in 2015

Om zijn klanten beter te informeren, plant Zorg en Gezondheid in 2016 een **nieuwe website**. Deze website moet gebruiksvriendelijker zijn dan de huidige (met onder andere een betere zoekmotor, snellere laadtijden en eenvoudiger taalgebruik).

Zorg en Gezondheid verwelkomt in 2016 ook een 50-tal **nieuwe medewerkers**. Ongeveer de helft van hen zal de erkenning van de gezondheidszorgberoepen opnemen, de overige nieuwe medewerkers gaan aan de slag in de verschillende bestaande teams en afdelingen van Zorg en Gezondheid. Zij zullen bij hun onthaal ingelicht worden over de klachtenprocedure. Ook de workshop over duidelijk taalgebruik, die vorig jaar aan alle medewerkers van Zorg en Gezondheid werd gegeven, zal opgefrist worden voor deze nieuwe medewerkers.

Voor de erkenning van de gezondheidszorgberoepen zal Zorg en Gezondheid een beroep doen op '1700' als Helpdesk en Eerste Lijn voor **klachtencaptatie**. Voor het indienen van de erkenningsaanvragen wordt een **e-loket** uitgerold. '1700' heeft hierin een 'contact widget' geïnstalleerd waardoor de burger vanuit het e-loket meteen met '1700' kan bellen, mailen of chatten. Dit zou een zeer gebruiksvriendelijke en laagdrempelige contactmogelijkheid moeten zijn.

Noot: Een 'widget' is een minuscule applicatie die kan worden geïntegreerd in een website. Binnen 'widgets' kunnen eenvoudige taken worden uitgevoerd of ze geven toegang tot bepaalde informatie.

Vlaamse Zorgkas

Gerealiseerde verbeteracties in 2015

Het aantal klachten over laattijdige aansluitingen vorig jaar (6) is gehalveerd naar drie klachten in 2015. Het aantal laattijdige aansluitingen is verminderd doordat de **gegevens sneller doorstromen vanuit het Digitaal Platform** en door aanpassingen aan de eigen applicatie waardoor een meer geautomatiseerde verwerking mogelijk wordt.

Vorig jaar gingen twee gegronde klachten over burgers die verkeerd/onvolledig door de 'frontoffice' (van de Vlaamse Infolijn) werden geïnformeerd. Dit jaar ontvingen we hier geen klachten over.

Om de kwaliteit van de gesprekken met de burgers bij de 'frontoffice' te bewaken en te verhogen, **beluistert de Vlaamse Zorgkas periodiek gesprekken**.

Deze controle gebeurt zowel door de Vlaamse Zorgkas als door de coaches van de 'frontoffice' zelf. Bij fouten in de gesprekken worden deze steeds teruggekoppeld aan de voorlichter. Ook organiseert de Vlaamse Zorgkas regelmatig opleidingen voor de voorlichters en worden de scripts van de voorlichters continu bijgewerkt.

Door deze inspanningen te blijven doen, streeft de Vlaamse Zorgkas om naast de efficiënte afhandeling van oproepen, de kwaliteit van de gesprekken met de burgers te bewaken.

9.5 VERBETERACTIES 2015: EERSTE LIJN: **DEPARTEMENT WVG**

Gerealiseerde verbeteracties in 2015

Eerste Lijn-Personeelsklachten

Eerste Lijn dienstverlening MOD WVG-afdeling Personeel: Communicatie door de MOD WVG-afdeling Personeel: over de loopbaan aan de personeelsleden in functie van pensionering

De klachtenbehandelaar van de MOD WVG-afdeling Personeel heeft n.a.v. een klacht in 2015 met de teamverantwoordelijke Loopbaanbeheer het volgende afgesproken:

Voor toekomstige dossiers loopbaanbeheer: de dossierbehandelaars van het team worden geattendeerd op de mogelijkheid een individueel 'loopbaanoverzicht' bij de Rijksdienst voor Pensioenen (federaal) te laten opvragen (<http://www.mypension.be>) en dit mee te delen aan nieuwe vraagstellers.

Eerste Lijn dienstverlening MOD WVG-afdeling Personeel: Een voorafgaande communicatie vanuit de MOD WVG-afdeling Personeel die de pensioendatum aankondigt met de mogelijkheid van beroep, naast de communicatie vanuit Medex waarin de pensioendatum vermeld wordt, *is onderzocht*.

De MOD WVG-afdeling Personeel wacht de definitieve pensioendatum af alvorens naar het personeelslid te communiceren over de uitdiensttreding en de bijbehorende administratieve afhandeling, zoals bijvoorbeeld de hospitalisatieverzekering. Voorafgaande communicatie blijkt niet mogelijk omdat de definitieve pensioendatum een sleutelement is in deze communicatie. Pas wanneer de MOD WVG-afdeling Personeel de definitieve pensioendatum ontvangt van Medex, kan de communicatie naar de verzoeker opgestart worden.

Eerste Lijn dienstverlening MOD WVG-afdeling Personeel: Communicatie door de MOD WVG-afdeling Personeel op de personeelswebsite: geen uitbetaling van jaarlijkse vakantiedagen bij pensionering op basis van leeftijd

Op de personeelswebsite van het Departement WVG wordt de rubriek over het Pensioen (statutaire ambtenaren/contractuele personeelsleden) aangevuld met informatie: dat de jaarlijkse vakantiedagen

vóór de pensionering opgenomen worden; en dat er *geen uitbetaling* mogelijk is van jaarlijkse vakantiedagen bij *pensionering op basis van leeftijd*.

De niet opgenomen verlofdagen worden enkel uitbetaald als het personeelslid de jaarlijkse vakantiedagen niet kon opnemen, voorafgaand aan de pensionering, door ziekte of ongeval.

Eerste Lijn dienstverlening MOD WVG-afdeling Personeel: Onthaal en communicatie door de MOD WVG-afdeling Personeel: over de Proeftijd aan nieuwe personeelsleden

-De checklist over intakegesprekken van de onthalers bevat een vast item 'proeftijd': een maand proeftijd stemt overeen met 21 werkdagen, conform het 'Vlaams Personeelsstatuut'. Hierover moeten de onthalers duidelijk uitleg geven en vooral duiden dat *quasi alle afwezigheden een impact hebben op de proeftijd*, nl. de proeftijd verlengen. Dit is beklemtoond op een interne teamvergadering van de MOD WVG-afdeling Personeel.

-Er is een vastgelegde afspraak dat de communicatie over de verlenging van de proeftijd tijdig moet gebeuren aan de betrokken personeelsleden, nl. in de maand vóór het verstrijken van de initiële einddatum. Hiervoor wordt een standaard e-mailbericht gebruikt dat structureel voorzien is.

-In het 'Model van individueel besluit' tot toelating van de proeftijd is een verduidelijking opgenomen over de draagwijdte van 'maand(en)' proeftijd en de mogelijke schorsing van de proeftijd.

-Interne dienstorders horen niet retroactief in werking te treden. Dit is een aandachtspunt voor toekomstige dienstorders en is meegenomen naar de staf van de MOD WVG-afdeling Personeel.

Eerste Lijn dienstverlening MOD WVG-afdeling Personeel: Communicatie door de MOD WVG-afdeling Personeel: empathische bejegening

In brede zin is de aandacht van de medewerkers van de MOD WVG-afdeling Personeel gevestigd op het *principe van een 'open dossierbehandeling'*: het formele antwoord van de dossierbehandelaars kan correct zijn, maar empathie voor de (onderliggende) vraag kan misverstanden helpen vermijden in het contact en de communicatie met de vraagstellers.

Eerste Lijn dienstverlening MOD WVG-afdeling Personeel: Meer rechtstreekse, persoonlijk gerichte communicatie van de MOD WVG-afdeling Personeel met de personeelsleden wier welzijn al verstoord is door een ziekte

De verzoeker pleit voor meer rechtstreekse, persoonlijk gerichte communicatie van de MOD WVG-afdeling Personeel met de personeelsleden wier welzijn al verstoord is door een ziekte. Dit signaal werd meegenomen naar het interne beleidsniveau van dienstverlening van de MOD WVG-afdeling Personeel. Er is beslist hier *geen gevolg* aan te geven. De klachtenbehandelaar duidde de verzoeker dat persoonlijke communicatie met een doelgroep van personeelsleden meer tijdsinvestering voor de dossierbehandelaars meebrengt en met de huidige personeelscapaciteit van de MOD WVG-afdeling Personeel is dit niet haalbaar.

De Eerste Lijn klachten Betaling Leefvergoeding elektronisch toezicht

Eerste Lijn dienstverlening Betaling Leefvergoeding elektronisch toezicht: De '35-regel-niet-betaling-leefvergoeding' wordt niet meer toegepast

Bij de FOD Justitie was er een '35-regel-niet-betaling-leefvergoeding' wanneer het dossier van de persoon onder elektronisch toezicht bij het VCET onvolledig is. Die regel is echter niet op regelgeving gebaseerd. Als bijsturing van de dienstverlening heeft de dienst Leefvergoeding van het Departement WVG de *toepassing van die regel geschrapt*.

Eerste Lijn dienstverlening Betaling Leefvergoeding elektronisch toezicht: Betere uitwisseling van gegevens tussen het VCET en de dienst Leefvergoeding

Met het oog op een betere dienstverlening heeft de dienst Leefvergoeding met het VCET overleg gepleegd om tot een *betere gegevensuitwisseling* te komen tussen de beide diensten. Wijzigingen in de gegevens (zoals bijvoorbeeld de einddatum van het elektronisch toezicht) moeten sneller doorstromen naar de dienst Leefvergoeding.

De Eerste Lijn klachten Financiën

Eerste Lijn dienstverlening Financiën: Communicatie aan de leveranciers over de organisatie van het documentatiebeheer tussen de buitendiensten-justitiehuizen en het hoofdbestuur van het Departement WVG

De werkwijze en afspraken over het documentatiebeheer tussen de buitendiensten-justitiehuizen en de centrale documentatiedienst van het Departement WVG zijn sinds maart 2015 lopende. De finalisering van de processen en de afspraken is afgerond begin mei 2015. De nieuwe afspraken zijn gecommuniceerd op een overlegmoment van de centrale documentatiedienst met de buitendiensten-justitiehuizen medio mei 2015. De *leveranciers zijn schriftelijk ingelicht* door de centrale documentatiedienst over de nieuwe situatie van de justitiehuizen en over de nieuwe afspraken van het documentatiebeheer.

Lopende verbeteracties in 2015

Eerste Lijn-Personeelsklachten

Eerste Lijn dienstverlening MOD WVG-afdeling Personeel: Inzage door het personeelslid in het persoonlijk Medex-dossier (pensionering)

De MOD WVG-afdeling Personeel signaleert het ongenoegen van de verzoeker bij de klachtcoördinator bij Medex die de communicatie door de Medex-dossierbehandelaar aan de verzoeker kan nagaan met de vraag om de modaliteiten voor de Medex-dossier-inzage mee te delen aan de verzoeker.

Na navraag over de correcte coördinaten is in december 2015 een gerichte vraag gesteld aan de klachtcoördinator bij Medex. De klachtenbehandelaar van de MOD WVG-afdeling Personeel wacht het antwoord in.

De Eerste Lijn klachten Betaling Leefvergoeding elektronisch toezicht

Eerste Lijn dienstverlening Betaling Leefvergoeding elektronisch toezicht: Vereenvoudiging van de aanvraagprocedure

Met het oog op de verbetering van de dienstverlening is de dienst Leefvergoeding van het Departement WVG in overleg met de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) om te *komen tot het afschaffen van de attesten die bij de aanvraag Leefvergoeding* moeten gevoegd worden, teneinde de procedure voor de personen onder elektronisch toezicht te vereenvoudigen en de uitbetalingen van de Leefvergoeding te bespoedigen. Dit overleg is nog lopende.

Eerste Lijn dienstverlening Betaling Leefvergoeding elektronisch toezicht: Het leefloon verder toekennen wanneer personen onder elektronisch toezicht geplaatst zijn

Het Departement WVG heeft een *voorstel* ingediend in de 'Werkgroep Justitie/POD Maatschappelijke Integratie' voor de 'Interministeriële Conferentie (IMC) Justitiehuizen' om het leefloon aan personen onder elektronisch toezicht niet meer stop te zetten tijdens de periode van elektronisch toezicht, naar analogie van de werkloosheidsuitkering die verder toegekend wordt aan personen onder elektronisch toezicht. Het leefloon komt dan in de plaats van de leefvergoeding elektronisch toezicht. De bespreking van dit voorstel is nog lopende.

(POD= Programmatorische federale Overheidsdienst)

Geplande verbeteracties in 2015

Eerste Lijn klachten Zorginspectie

Eerste Lijn dienstverlening Zorginspectie: De verzoeker betrekken in het klachtproces

De opmerking van de gebruiker van een WVG-voorziening: "*de verzoeker wordt niet voldoende betrokken in het klachtproces*", die tevens een bezorgdheid is van de Vlaamse ombudsman, wordt meegenomen intern en naar de aansturende entiteiten van voorzieningen binnen het beleidsdomein WVG, zodat we de klachtenbehandeling in de toekomst kunnen verbeteren. Concrete afspraken omtrent de verdere aanpak, worden nog gemaakt binnen een overleg dat in 2016 wordt georganiseerd.

Eerste Lijn klachten Justitiehuisen en VCET

Eerste Lijn dienstverlening Justitiehuisen en VCET: Verbetering van de dienstverlening van het VCET

Naar aanleiding van de twee behandelde klachten in 2015 met betrekking tot het VCET zijn verbeterpunten van de dienstverlening opgemerkt die enerzijds een rol spelen bij de individuele dienstverlening, en anderzijds een aandachtspunt zijn voor de toekomstige ontwikkeling van de dienstverlening van het VCET binnen de afdeling Justitiehuisen. Er is recent een [overheidsopdracht](#) uitgeschreven ten einde in 2016 een analyse van de processen en het personeelskader van het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET) te maken, en dit met het oog op een optimalisatie van de werking met als resultante een concreet personeels- en actieplan. De opgemerkte verbeterpunten zullen binnen dit kader verder onderzocht worden.

Eerste Lijn dienstverlening Justitiehuisen en VCET: Betere registratie van de oproepen bij het VCET

Voor een betere registratie van de oproepen en om woord-tegen-woord discussies met de justitiabelen onder elektronisch toezicht te vermijden, is het VCET gestart met een [project van een 'call center'](#). Dit ICT-project bevindt zich in december 2015 nog in de beginfase. In 2016 wordt dit ICT-project verder uitgewerkt om de te bereiken doeleinden te evalueren.

Eerste Lijn-Personeelsklachten

Eerste Lijn dienstverlening MOD WVG-afdeling Personeel: Pensionering: interne procedures en rapporten

- Het [draaiboek](#) over pensionering van het team Loopbaanbeheer van de MOD WVG-afdeling Personeel wordt herbekeken, specifiek voor de opvolging van aanvragen tot intrekking van een eerdere pensioenaanvraag.
- Een [controle rapport](#) over de aanrekening van jaarlijkse vakantiedagen voor een rooster van prestaties deeltijds werken is ontwikkeld. De dossierbehandelaars van de MOD WVG-afdeling Personeel kunnen de invoerfouten opsporen en corrigeren. De betrokken personeelsleden worden hierover gecontacteerd.

Eerste Lijn dienstverlening MOD WVG-afdeling Personeel: Pensionering: leerpunt voor de interne werking

Leerpunt voor de MOD WVG-afdeling Personeel: aan de personeelsverantwoordelijken van de klantenentiteiten van het Ministerie WVG en het VAPH worden duidelijke richtlijnen gegeven voor aanvragen tot intrekking van een eerdere pensioenaanvraag.

9.6 VERBETERACTIES 2015: EERSTE LIJN: KABINET WVG

Gerealiseerde verbeteracties in 2015

Er werd een [nieuw post- en opvolgings-registratiesysteem](#) in gebruik genomen waardoor de diverse instroom van vragen efficiënter in beeld werd gebracht en de opvolging hiervan gedigitaliseerd werd.

10 CIJFERS 2015: INTERNE TWEEDE LIJN KLACHTEN

Interne tweede lijn klachtenbehandeling is behandeling van klachten **over de dienstverlening van welzijns- en verzorgingsvoorzieningen** (en partners bij 'Kind en Gezin') die door de WVG-entiteiten worden aangestuurd (d.i. erkend, gesubsidieerd, vergund, ...).

Vijf WVG-bestuursinstellingen, nl. de agentschappen **'Kind en Gezin'**, **VAPH**, **Jongerenwelzijn**, **Zorg en Gezondheid**, en de **afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG** sturen voorzieningen aan.

De WVG-entiteiten zoals het 'Vlaams Zorgfonds', de 'Vlaamse Zorgkas', het VIPA, en het Kabinet WVG sturen **geen** voorzieningen aan.

Alle klachtendossiers betreffen afgehandelde klachten binnen de registratieperiode (incl. ontvangen klachten in 2014 en afgehandeld in 2015).

Interne Tweede Lijn klachten							
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleids-domein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	Departement (afd. Welzijn en Samenleving)
Voor de 4 onderstaande categorieën: elk klachtendossier wordt slechts 1-maal geteld. Bv. Een ingetrokken klacht wordt geteld bij 'Intrekking' en niet meegeteld bij 'Interne Tweede Lijn'.							
Interne tweede lijn klachtenbehandeling: is behandeling van klachten over de dienstverlening van welzijns- en verzorgingsvoorzieningen (en partners bij 'Kind en Gezin') die door de WVG-entiteiten worden aangestuurd.							
Intrekking van klachten: gebeurt op initiatief van de verzoekers.							
Stopzetting van klachtenbehandeling: gebeurt op initiatief van de klachtendiensten van de WVG-entiteiten.							
(1) Interne Tweede Lijn	2015	152	75	26	4	46	1
(2) Intrekking	2015	10	10	0	0	0	0
(3) Stopzetting	2015	42	38	0	0	4	0
TOTAAL-1 dossiers	2015	204	123	26	4	50	1
(4) Interne Tweede Lijn Conciliërende klachtenbehandeling	2015	216	216				
TOTAAL-2 dossiers	2015	420	339	26	4	50	1
Ontvankelijkheid: de som van de 2 onderstaande categorieën = aantal 'Interne Tweede Lijn' (zie hier boven)							
Zijn afgehandelde klachten; geen meldingen of signalen of informatievragen, geen doorverwezen klachten, geen ingetrokken en geen stopgezette klachten, ...) (Gemengde klachten die deels ontvankelijk en deels niet-ontvankelijk zijn, worden als deels ontvanke							
Ontvankelijk (of deels)	2015	137	75	16	4	41	1
Niet-Ontvankelijk	2015	120	105	10	0	5	0
TOTAAL dossiers	2015	257	180	26	4	46	1
Gegronde/Betwist: de som van de 3 onderstaande categorieën = aantal Ontvankelijke (of deels) klachtendossiers.							
• Mate van gegrondheid betreft minimaal de toetsing van klachten aan de Vlaamse ombudsnormen. • Betwiste klachten: geen beoordeling mogelijk over de al dan niet gegrondheid of de feitelijke toedracht van klachten.							
Gegronde (of deels)	2015	86	38	12	nvt	36	0
Niet-Gegronde	2015	16	7	3	nvt	5	1
Betwist	2015	31	30	1	nvt	0	0
TOTAAL dossiers	2015	133	75	16	nvt	41	1
Oplossing: de som van de 2 onderstaande categorieën = aantal Gegronde (of deels) klachtendossiers.							
Gegronde klachtelementen vragen herstel of een oplossing van de aangeklaagde dienstverlening. Voor niet-gegronde klachten is er in principe geen herstel nodig (nvt).							
Opgelost (of deels)	2015	74	28	10	nvt	36	nvt
Niet-Opgelost	2015	12	10	2	nvt	0	nvt
TOTAAL dossiers	2015	86	38	12	nvt	36	nvt

Interne Tweede Lijn klachten - (vervolg)							
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	Departement (afd. Welzijn en Samenleving)
De Gemiddelde antwoordtermijn: omvat de klachten van de 3 categorieën bovenaan.							
Gemiddelde antwoordtermijn (in dagen)	2015	68	52	114	142	25	5
Antwoordtermijn: aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het definitief antwoord. (antwoordtermijn van de klachten van de eerste 3 categorieën bovenaan.)							
0 - 45 dagen (aantal dossiers)	2015	122	70	9	0	42	1
van 46 en 90 dagen (aantal dossiers)	2015	35	29	1	1	4	0
meer dan 90 dagen (aantal dossiers)	2015	44	24	15	3	2	0
geen antwoordtermijn (anonieme verzoekers)	2015	3	0	1	0	2	0
Totaal dossiers	2015	204	123	26	4	50	1
In een gegronde klacht is minstens 1, maar kunnen meerdere ombudsnormen geschonden zijn.							
aantal keren Geschonden ombudsnormen (in gegronde (of deels) klachtendossiers)	2015	91	35	20	nvt	36	nvt

Conciliërende klachtenbehandeling interne Tweede lijn in 2015

- Agentschap Jongerenwelzijn: **geen** conciliërende behandeling.
- Agentschap Kind en Gezin: **57%** conciliërende behandeling (aantal 216) op een totaal van 368 klachten.

Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH): doorlooptijden

In het werkjaar 2014 kwam de werking van de klachtendienst door interne personeelsswissels onder druk te staan. Daardoor waren de doorlooptijden, zowel voor Eerste Lijn als voor interne Tweede Lijn klachten, aanzienlijk opgelopen. In december 2014, januari en februari 2015 werden de laatste klachten van het werkjaar 2014 afgewerkt doch deze klachten kenden een lange doorlooptijd. De werking van de klachtendienst werd in 2015 grondig geëvalueerd en bijgestuurd met het oog op efficiëntiewinsten. Dit heeft tot gevolg dat de interne doorlooptijden van de klachtenbehandeling voor interne Tweede Lijn klachten, ontvangen in 2015, zijn verbeterd. Dit blijkt echter niet uit de geregistreerde cijfers aangezien de klachten die in december 2014, januari 2015 en februari 2015 werden beantwoord, nog meegenomen zijn in de rapportage. Er moet wel worden opgemerkt dat voor interne Tweede Lijn klachten steeds Zorginspectie ingeschakeld. De benodigde tijd voor een inspectieonderzoek varieert van klacht tot klacht en beïnvloedt uiteraard ook de doorlooptijden.

Agentschap Jongerenwelzijn: doorlooptijden

Zoals eerder aangegeven houdt een goede klachtenafhandeling in dat JO-lijn zich uitgebreid laat **informer** door alle betrokken partijen. Dit heeft in bepaalde dossiers tot gevolg tot dat JO-lijn **over de decretale behandelingstermijn gaat**. De complexiteit van vragen neemt jaar na jaar toe; dit leidt tot meer gestructureerde juridische ontleding van klachten en ook veelal opvraging van documenten en tijdslijnen die spelen in het hulpverleningstraject van een hulpzoekende. In het belang van een gedegen en tevredenstellend klachtenonderzoek geeft JO-lijn de voorkeur aan telefonische contacten en dat vraagt tijd. Meerdere telefonische contacten met de melders, maar ook met consultants/opvoeders, teamverantwoordelijken/directeurs zijn nodig. Belangrijk is dat de melder soms niet gemakkelijk te bereiken is.

Specifiek aan de interne tweedelijnsklachten is dat JO-lijn Zorginspectie inschakelt. JO-lijn doet dit niet vanaf het eerste contact met de melder. Er is reeds tijd verstreken vooraleer dit gebeurt (door klachtenverheldering en bijkomende gesprekken tussen JO-lijn en melder). Om de opdracht uit te voeren spreekt het vanzelf dat Zorginspectie zijn tijd nodig heeft. Dit verklaart de hoge gemiddelde behandeltermijn.

Voor JO-lijn primeert de kwaliteit van de klachtenafhandeling op de behandeltermijn. JO-lijn houdt de melders wel op de hoogte van het verloop van het klachtenonderzoek.

Redenen van Niet-Ontvankelijkheid van klachten

Het Vlaams klachtendecreet en de Omzendbrief Vlaamse Regering VR 2014/20 bij dit klachtendecreet bepalen op welk soort klachten het klachtendecreet niet van toepassing is, en voorzien een **aantal criteria in welke gevallen de klachtenbehandeling niet verplicht is**:

REDEN van Niet-Ontvankelijke klachten (interne 2de Lijn)	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	Departement (afd. Welzijn en Samenleving)
1) Al eerder klacht ingediend	2015	2	1			1	
2) Meer dan een jaar vóór indiening	2015	1	1				
3) Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	2015	54	53	1			
4) Jurisdictioneel beroep aanhangig	2015	1		1			
5) Kennelijk ongegrond	2015	10	10				
6) Geen belang	2015	9	9				
7) Anoniem	2015	3		1		2	
8) Beleid en regelgeving	2015	33	31			2	
9) Andere	2015	7		7			
Totaal dossiers	2015	120	105	10	0	5	0

[illegible]

11 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2015: INTERNE TWEEDE LIJN KLACHTEN

11.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2015: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

De manier waarop Kind en Gezin in de sectoren waarin ze actief is, naar ongenoegen/klachten tussen voorzieningen en hun gebruikers kijkt, is in 2015 fundamenteel gewijzigd in vergelijking met de vorige jaren.

Klachtenbehandeling door de voorzieningen zelf

Deze richtingsverandering is door verschillende factoren ingegeven: de implementatie van het decreet kinderopvang baby's en peuters die als de *hekkensluiter* kan worden beschouwd op het vlak van de eerste lijn klachtbehandeling doordat nu **in elke sector waarin Kind en Gezin actief is, er een interne klachtenbehandeling in de voorzieningen aanwezig is**. De gebruiker van een dienst wordt geacht het ongenoegen eerst aan te kaarten bij de betrokken voorziening. Immers elke voorziening dient te beschikken over een eigen klachtbehandeling.

(Het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters; inwerkingtreding op 01/01/2014 en 01/04/2014.)

De klachtendienst van Kind en Gezin stimuleert daarom de verzoekers actief hun ongenoegen eerst in de voorziening te bespreken. De bedoeling is om het prille bestaan van het ongenoegen zo lang mogelijk op het niveau te houden waar het ontstaan is. Hierdoor wordt **het eigenaarschap van de dienstverlening** door de klachtendienst van Kind en Gezin echter niet weggekaapt bij de voorziening. Er wordt wel gelegenheid geboden aan de sector om inhoud te geven aan hun kwaliteitsstreven in hun dienstverlening.

Daling van het aantal formele, interne Tweedelijnsklachten bij Kind en Gezin

Het is een kwaliteitsvolle beleidskeuze om het principe van de eigen klachtbehandeling in de voorzieningen aan te houden. Immers de overheid moet niet steeds van bij het begin betrokken worden in disputen tussen ouders en voorzieningen onderling: wat men zelf kan regelen, is over het algemeen beter geregeld.

Deze werkwijze verklaart hoofdzakelijk een daling van het aantal formele klachtdossiers (**75 afgehandelde interne tweedelijnsklachten in 2015**) door het agentschap Kind en Gezin, **in vergelijking met 2014 (733 afgehandelde dossiers)**. Ook werd er vanuit Kind en Gezin naar de voorziening hierover gecommuniceerd, zodat de voorzieningen alerter zijn voor het zelf opnemen van ongenoegen van hun klanten.

(Enkel afgehandelde dossiers worden hier vermeld. Op het ogenblik van het opmaken van de gegevens waren er **123 dossiers nog niet afgesloten**.)

Bij Kind en Gezin zijn we ervan overtuigd dat investeren in **het open houden van de communicatie** tussen de rechtstreeks betrokken partijen de meeste slaagkansen biedt op herstel dan wanneer het dispuut wordt opgenomen in een formele klachtenprocedure, waarbij het geschil soms een steriel karakter krijgt waardoor de mogelijkheden op een verzoenbare oplossing uitgesloten wordt. Het zijn die klachten die in 2014 en voorheen **de kwalificatie 'betwist' als eindbevinding kregen** omdat de klachtendienst enkel kon vaststellen dat de verhalen tussen beide partijen tegenover elkaar bleven staan. In 2015 noteerde de klachtendienst **216 'conciliërende' klachtendossiers** die door toedoen van de klachtendienst op het niveau werden gehouden waar het ontstaan is (in de voorziening) of waar de klachtendienst door actieve tussenkomst, meewerkte aan het herstel van de beoogde dienstverlening.

Een geschillencommissie voor de sector kinderopvang?

Verder heeft de klachtendienst van het agentschap Kind en Gezin, in nauwe samenwerking met de interne afdeling kinderopvang, gewerkt aan een juridisch werkstuk voor de oprichting van een geschillencommissie voor de sector kinderopvang. De Vlaamse Ombudsdienst formuleerde de idee van een geschillencommissie kinderopvang in zijn jaarverslag 2014 (pagina 50) en in zijn jaarverslag 2013 (aanbeveling: pagina 31). Zo'n geschillencommissie zou zich ontfemen over financiële en contractuele geschillen tussen een ouder en een voorziening om te komen tot een snelle en bindende oplossing.

Ter illustratie, enkele situaties van een meer (conciliërende) burgers nabije klachtenbenadering:

- Inclusieve zorg implementeren in de buitenschoolse kinderopvang (dossier 1619):

De klachtendienst van Kind en Gezin werd gecontacteerd door een ouder met een hulpbehoevend kind. Jan (fictieve naam) ging 1 uur per dag naar een stedelijke kinderopvang en vertrekt van daaruit met de bus naar school.

De ouders hebben een contract met de kinderopvang-organisator met een clausule dat de organisator zelf een onderzoek zal doen naar de al dan niet haalbaarheid van de opvang van het kind. De specifieke zorgen van Jan waren gekend door de organisator. Als de evaluatie negatief is, ging de kinderopvang niet meer door.

Nu hebben de ouders reeds verschillende malen aan de organisator een stand van zaken gevraagd maar ze krijgen geen antwoord. De onzekerheid bij de ouders bleef hierdoor aanhouden.

De ouders schakelden ook het 'interfederaal centrum voor gelijke kansen' in, doch dit kon ook niet baten. Ten einde raad namen de ouders contact met de klachtendienst van Kind en Gezin met de vraag hen te helpen.

In plaats van een schriftelijk onderzoek op te starten, organiseerde de klachtendienst een overleg met al de betrokkenen: de ouders, de kinderopvang-organisator en het gelijke kansencentrum.

Het overleg ging door bij de organisator.

De taak van de klachtendienst bestond er hoofdzakelijk in om een forum te creëren waarop de betrokken partijen naar elkaar konden luisteren om zo de gemeenschappelijke belangen beter te zien: het welbevinden van Jan in de buitenschoolse kinderopvang.

Het resultaat was dat de organisator in samenspraak met de ouders, met de zorginstelling waar Jan verblijft, en met het gelijke kansencentrum concrete afspraken maakt voor wat nodig is zodat Jan kan genieten van een aangenaam opvangmoment in de buitenschoolse kinderopvang. Het stilzitten van de kinderopvang-organisator maakte plaats voor actieve betrokkenheid. De soms wat onrealistische verwachtingen van de ouders werden tot haalbare proporties herleid.

De verdere stappen worden nog opgevolgd. Gezien de beloofde inspanningen door de kinderopvang-organisator mogen we hier een mooi resultaat verwachten.

Deze casus is een mooi voorbeeld van **ouderparticipatie binnen de buitenschoolse kinderopvang**. Het toont ook aan dat wanneer tijd wordt gemaakt om samen te komen om een praktisch probleem te bespreken, het mogelijk is dat ieder opgevangen kind zijn recht op welzijn, welbehagen en veiligheid in de kinderopvang kan waarmaken.

- Soms volstaat één telefoontje om het leven weer aangenamer te maken (dossier 1344)

De klachtendienst van Kind en Gezin kreeg een mama aan de lijn waarbij ze vertelde dat haar kindje in de kinderopvang werd ingeschreven met startdatum vanaf augustus 2015. Haar kindje werd in maart 2015 geboren met een vernauwing aan de aorta en diende geopereerd te worden. Hierdoor kon het kindje maar pas naar de opvang gaan na de winter.

De kinderopvang ziet dat niet zitten en vond dat de mama de opzeg van het contract moet doen, wat neerkwam op een factuur van twee maanden opvang.

De klachtendienst vond dit duidelijk een geval van overmacht en nam de telefoon om te polsen naar de bereidwilligheid van de organisator om deze situatie billijk te benaderen.

En wat bleek? De organisator had er oren naar. Dezelfde dag kreeg de mama de schriftelijke bevestiging van de kinderopvang dat de facturen werden geannuleerd.

- Wie is klant van de klachtendienst? Dat is iedereen ... (dossier 151651)

Niet alleen staat de klachtendienst van Kind en Gezin klaar om ouders verder op weg te zetten, ook kinderopvang-organisatoren helpen we graag verder.

Een ouder contacteerde de klachtendienst van Kind en Gezin over de wijze waarop de IKT-opvang (met inkomenstarief) de voorwaarden bepaalde van het opvangplan.

Zo diende de ouder voor ontvangst te tekenen dat als een kind minder dan 5 uur in de kinderopvang is, er toch een volledige dag kinderopvang wordt aangerekend, behalve op woensdag. Dit kon niet zo doorgaan.

De klachtendienst nam met de kinderopvang contact op. Het was snel duidelijk dat de organisator niet goed bekend was met een aantal aspecten van het inkomenstarief, maar evenwel van goede wil. De klachtendienst gaf toelichting bij de regelgeving aan de organisator.

Op vraag van de organisator ontstond er een tijdelijke samenwerking tussen de kinderopvang en de klachtendienst van Kind en Gezin om het huishoudelijk reglement over het aspect voorwaarden van het opvangplan aan te passen.

De klachtendienst stelde de interne dienst van Kind en Gezin van deze tijdelijke samenwerking op de hoogte, en het resultaat ervan werd nadien aan die interne dienst voorgelegd.

De kinderopvang was heel enthousiast over deze vlotte oplossing: alles was rond op enkele dagen en de opvang was verzekerd van een correcte toepassing van de regelgeving.

Hier heeft de klachtendienst opnieuw gebruik gemaakt van een MIG-constructie ('*Multiple Intern Governance*') (zie het Klachtenboek 2014, pagina 546) om zo een kwaliteitsvol product te kunnen aanbieden aan de klant.

In het werkjaar 2015 heeft Kind en Gezin inzake **GOG-klachten** (grensoverschrijdend gedrag) **58 klachten** ontvangen uit de kinderopvangsector die volgens de '**gevaar'-procedure** werden opgenomen (zie infra bij het klachtenbeeld).

11.2 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2015: INTERNE TWEDE LIJN: **VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)**

De Interne Tweede Lijn klachten betreffen de klachten over de dienstverlening van voorzieningen die door het VAPH erkend worden. In toepassing van artikel 10 van het decreet van 7 mei 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) neemt het VAPH klachten op die geuit worden tegen voorzieningen die door het Agentschap worden erkend.

Er werden **26 Interne Tweede Lijn klachten behandeld**. Dit is een aanzienlijke vermeerdering ten aanzien van 2014. Dit is deels te verklaren door het feit dat er in het werkjaar 2014 door personeelwissels een achterstand was opgelopen in het behandelen van onder andere interne tweedelijnsklachten. Einde 2014 en begin 2015 werd een inhaalbeweging gemaakt waardoor al deze dossiers tegen midden februari 2015 werden afgewerkt.

Van de 26 behandelde interne Tweede Lijnklachten waren er 16 ontvankelijk en 10 niet-ontvankelijk. Er zijn ten aanzien van 2014 in verhouding in 2015 meer ontvankelijke klachten. Ook de inhoud van de behandelde klachten wordt aanzienlijk zwaarder. Er wordt vaak gewacht tot de situatie volledig geblokkeerd is, om een klacht in te dienen. Het is voor het VAPH niet altijd evident om bij dergelijke, vaak zeer zware, conflicten standpunten in te nemen.

Het toch relatief beperkt aantal behandelde klachten over de dienstverlening van voorzieningen, erkend en gesubsidieerd door het agentschap, wordt onder andere verklaard door het feit dat verzoekers in principe eerst de interne klachtenprocedure bij de voorziening moeten doorlopen alvorens het agentschap de klacht kan behandelen. Zodoende krijgen voorzieningen de mogelijkheid om zelf een oplossing voor hun klachten uit te werken. Slechts wanneer deze procedure geen voldoening biedt, kunnen verzoekers zich richten tot het agentschap. Het VAPH zal bij de behandeling van dergelijke klachten meestal een beroep doen op het Zorginspectie.

Het VAPH heeft **14 verzoekers doorverwezen naar de interne klachtenprocedure van de betrokken voorziening**.

Het VAPH ontving ook **4 meldingen** in verband met voorzieningen. Sommige personen richten zich namelijk tot het agentschap om een bezorgdheid of bedenking te uiten. Deze meldingen worden aan de bevoegde diensten van het VAPH bezorgd.

Het VAPH behandelde in 2015 één interne tweedelijnsklacht over een voorziening naar aanleiding van feiten van grensoverschrijdend gedrag (**GOG-klacht**).

11.3 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2015: INTERNE TWEDE LIJN: AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN

De private voorzieningen die erkend en gesubsidieerd worden door Jongerenwelzijn worden door het agentschap gezien als 'de tweede lijn' dienstverlening. Wanneer melders klachten hebben over de private voorzieningen zal JO-lijn, net als bij de eigen dienstverlening (zie supra bij eerstelijnsklachten) een trapsgewijze benadering volgen.

Bij het melden van een ongenoegen zal JO-lijn – na het uitluisteren van de klacht en het ondersteunen in de analyse ervan – in de eerste plaats aan de melder **adviseren om dit ongenoegen te bespreken met de betrokken hulpverlener van de voorziening** en/of dienst. Dit wordt binnen de JO-lijn gezien als 'registratie' in de informatielijn.

Indien de melder hierop niet wenst in te gaan, of wanneer JO-lijn inschat dat een gesprek tussen melder en hulpverlener geen meerwaarde is, zal JO-lijn aan de melder ook meedelen dat **elke private voorziening een interne klachtenprocedure heeft** en hoe deze kan opgestart worden. Indien de melder hierom vraagt of indien JO-lijn inschat dat het drempelverlagend werkt, neemt JO-lijn contact op met de betrokken voorziening om praktische informatie over de werking van de interne klachtenprocedure te bekomen. In 2015 registreerde JO-lijn 7 klachten over private voorzieningen.

We spreken van een '**interne tweedelijnsklacht**' wanneer **JO-lijn Zorginspectie betreft bij een klacht over een private voorziening** (een informatieve nota aan Zorginspectie of een inspectieopdracht). Dit gebeurt wanneer JO-lijn de mening is toegedaan dat het om een zeer ernstige en/of concrete situatie gaat of dat de interne klachtenprocedure van de voorziening niet tot een gewenst resultaat leidde. De inspectiebevindingen die Zorginspectie overmaakt aan JO-lijn doen geen expliciete uitspraak over de gegrondheid of ongegrondheid van een klacht. Ze bestaan eerder uit aandachtspunten en aanbevelingen aan de voorziening.

JO-lijn maakt de conclusies van Zorginspectie over aan de melder en deze worden eveneens opgenomen in het erkenningsdossier van de voorzieningen binnen Jongerenwelzijn.

In het werkjaar 2015 is er bij één interne tweedelijnsklacht sprake van **grensoverschrijdend gedrag** (GOG-klacht).

11.4 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2015: INTERNE TWEDE LIJN: AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID

Zorg en Gezondheid ontvangt **veel meer interne tweedelijns- dan eerstelijnsklachten** (50 klachten in 2015, tegenover 68 in 2014). Zorg en Gezondheid erkent en/of subsidieert een groot aantal zorgvoorzieningen.

26 klachten gingen over **ziekenhuizen**. Het gaat dan meestal over de zorg van het ziekenhuis aan patiënten of over de werking van de Ombudsdienst van het ziekenhuis.

17 klachten gingen over **thuiszorg**. De meeste daarvan gaan over Diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg. De klachten waren zeer divers. Net zoals in de vorige jaren waren er klachten over de berekende bijdrage aan de cliënten, de continuïteit van de hulpverlening, en de gemaakte taakafspraken tussen de cliënten en de dienst. Daarnaast waren er klachten over het aanbod van gezinszorg 's avonds en in het

weekend, het niet opstarten van poetshulp wegens geen zorgbehoefte bij de cliënten, de aangerekende annulatievergoeding, het stopzetten van de hulpverlening, en de berekende BEL-profielscore.

Daarnaast waren er nog 3 klachten over **Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg**, 2 klachten over de **Zelfmoordlijn** '1813', en een klacht over onvolledige informatie op de website Gezondheid en Wetenschap die gezondheidsnieuws onder de loep neemt (deze website is een initiatief van het Belgisch Centrum voor 'Evidence-Based Medicine', financieel mogelijk gemaakt met de steun van de Vlaamse Gemeenschap).

Via de Vlaamse Ombudsdienst kwam er ook een klacht over een **Woonzorgcentrum** die werd onderzocht met een Zorginspectieronde. Andere interne tweedelijnsklachten over woonzorgcentra werden opgenomen door de Woonzorglijn van Zorg en Gezondheid die informatievragen en klachten opneemt over woonzorgcentra. De rapportage over deze klachten gebeurt in het jaarrapport van de Woonzorglijn. Bij een klacht wordt er een onderzoek uitgevoerd door de Woonzorglijn zelf of wordt er een inspectieaanvraag ingediend bij Zorginspectie om de klacht te onderzoeken.

De **Woonzorglijn** beantwoordde 112 klachtenoproepen in 2014 waarbij **376 klachten** werden geformuleerd. Dit is een lichte stijging ten opzichte van de 360 klachten in 2013.

(de gegevens over 2015 zijn pas later in 2016 beschikbaar en kunnen nu nog niet bezorgd worden)

Zorg en Gezondheid ontving in 2015 **geen** interne tweedelijnsklachten over grensoverschrijdend gedrag (**GOG-klacht**).

11.5 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2015: INTERNE TWEDE LIJN: DEPARTEMENT WVG

In het werkjaar 2015 ontving het Departement WVG **één klacht** over de voorziening Teleonthaal (via de Vlaamse Ombudsdienst). Na onderzoek is de klacht niet gegrond bevonden.

In het werkjaar 2014 werden er **drie** tweedelijnsklachten ontvangen (waarvan er twee werden ingetrokken door de verzoekers).

Van 2010 tot en met 2014 varieerde het aantal interne tweedelijnsklachten van 1 tot 4 op jaarbasis.

Bij de interne tweedelijnsklachten over de dienstverlening van de aangestuurde welzijnsvoorzieningen is het aantal klachten gering. Er zijn geen trends waar te nemen door het gering aantal klachten.

In het werkjaar 2015 werden **geen** interne tweede lijn klachten over grensoverschrijdend gedrag ontvangen (**GOG-klacht**).

12 KLACHTENBEELD 2015 PER WVG-ENTITEIT: INTERNE TWEEDE LIJN KLACHTEN

12.1 KLACHTENBEELD 2015: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

Het **aantal niet-ontvankelijke interne tweedelijnsklachten (105 in 2015)** had hoofdzakelijk betrekking op aspecten van contractuele betwistingen tussen de ouders en de kinderopvang (53), en op aspecten van de dienstverlening die bepaald zijn door de regels van het decreet kinderopvang voor baby's en peuters (31), of **beleidsklachten** genoemd.

Niettegenstaande Kind en Gezin niet de eindopsteller is van de regels, maar vooral instaat voor de correcte toepassing ervan, kregen alle verzoekers met opmerkingen over de concrete toepassing van de regelgeving, uitleg over de reden, de draagwijdte, of de betekenis van de regelgeving.

Voor klachten over contractuele geschillen tussen de voorzieningen en de gebruikers ervan, is Kind en Gezin niet bevoegd om over die geschillen een onderzoek te doen. In afwachting van de oprichting van een geschillencommissie voor de kinderopvang, kregen deze verzoekers informatie waar ze terecht kunnen om zich over de juridische aspecten te informeren. Een doorverwijzing naar de federale Consumenten-Ombudsdienst, als tijdelijk vangnet in afwachting van een toekomstige sectorspecifieke geschillencommissie, was daarvan een onderdeel.

Het klachtenbeeld van de ontvankelijke klachten voor de **Kinderopvangsector** kan als volgt worden onderverdeeld:

	Kinderopvang: <u>aspecten</u> van dienstverlening	volgens dalend aantal klachten
1.	Communicatie	45
2.	Veiligheid	43
3.	Pedagogisch functioneren	39
4.	Personeelsomkadering	37
5.	Voeding	34
6.	Inschrijving/Stopzetting	27
7.	Hygiëne	26
8.	Gevaarsituatie	19
9.	Huishoudelijk reglement, contract	19
10.	Te betalen sommen	19
11.	Dienstverlening	19
12.	Accommodatie	13
13.	Fiscaal attest	8
14.	Medisch	7
15.	Bezetting	7
16.	Onjuiste info	5
17.	Klachtbehandeling	3
18.	Overige	3
19.	Te weinig discreet	2
20.	Bereikbaarheid	1
	Eindtotaal	376

Het eindtotaal in de voorgaande tabel over de Kinderopvang omvat de nog niet afgehandelde klachtendossiers einde 2015 (131), de conciliërende klachtendossiers (136), de stopgezette en de ingetrokken klachtendossiers (43) en de behandelde interne tweedelijnsklachten (66).

Deze cijfers tonen aan dat **communicatie**, ook dit jaar opnieuw, in de top 3 blijft staan. De klachtendienst is van oordeel dat dit een signaal is om meer te investeren in dit thema.

De werkwijze die de klachtendienst van Kind en Gezin in 2015 heeft aangenomen, namelijk **direct persoonlijk contact** nemen met de voorziening, is hiervoor al een eerste aanzet. De volgende jaren wil de klachtendienst samen met de diensten van Kind en Gezin en de betrokken sector daaraan verder werken.

Nog te vermelden zijn de signalen die de klachtendienst ontvangt over het onderwerp '**voeding**'. Aan voeding wordt op diverse communicatiekanalen veel aandacht besteed, zoals in scholen, in de wachtzaal van dokters, ook in de brochures van Kind en Gezin, enz. De eetgewoontes van jonge kinderen kunnen immers aanleiding geven tot obesitas, hetgeen meer en meer een gezondheidsprobleem geworden is. Preventie is daarom hier zeker op zijn plaats.

Vanuit de bezorgdheid over de gezondheid van de kinderen, contacteren ouders de klachtendienst en verlangen van Kind en Gezin een daadwerkelijk ingrijpen in het voedingsbeleid van hun kinderopvang. Waarover meestal wordt geklaagd is, dat de voeding te veel zout zou bevatten en/of te vettig zou zijn (gebruik van sausen).

Meer en meer zien we dat opvangvoorzieningen samen werken met een **externe cateringfirma**.

De klachtendienst is n.a.v. een specifieke klacht over voeding in gesprek gegaan met de betrokken cateringfirma, daarbij ondersteund door de voedingsdeskundige van Kind en Gezin om dit te onderzoeken, en waar nodig een doorgedreven aanpassing te doen voor de menu's, bestemd voor baby's en jonge opgroeiende kinderen.

Het resultaat van het onderzoek is momenteel nog niet beschikbaar.

De voormelde werkwijze heeft als voordeel dat n.a.v. één concrete klacht gepoogd wordt een resultaat neer te zetten waarbij een probleem structureel kan worden aangepakt. In dit concrete geval bedient de cateringfirma immers verschillende kinderopvangen in dezelfde regio.

Omdat voeding één van de basisbehoeften is bij baby's en jonge opgroeiende kinderen, worden dergelijke klachten met veel zorg en aandacht behandeld.

Dit blijkt ook uit het feit dat we voor deze 'bezorgde' signalen relatief meer beroep doen op Zorginspectie voor onderzoek in vergelijking met andere klachten.

Zo heeft de klachtendienst voor het jaar 2015, inclusief de nog lopende dossiers, slechts 55 keer beroep gedaan op **Zorginspectie**.

De top 3 van de onderwerpen waarvoor Zorginspectie werd ingeschakeld is: 1) personeelsomkadering (15), 2) veiligheid (12), en 3) voeding (8). De bedoeling is om bepaalde elementen te laten objectiveren om de klacht correct te behandelen.

❖ In toepassing van de beslissing van de Beleidsraad WVG van 28/04/2014 om te rapporteren over de interne tweedelijnsklachten die handelen over **grensoverschrijdend gedrag (GOG-klachten)**, wordt hierna het volgende gemeld:

In het werkjaar 2015 heeft Kind en Gezin **58 klachten** ontvangen uit de kinderopvangsector die volgens de '**gevaar'-procedure** werden opgenomen. Deze klachten horen niet direct thuis bij de categorie GOG-klachten, doch de klachtinhoud is van die aard dat er verhoogde bezorgdheid is voor de veiligheid of de gezondheid van de kinderen. Op het vlak van omgaan met de betrokken kinderen was er mogelijk sprake van grensoverschrijdend gedrag op het gebied van veiligheid, van verzorging, enz. Het betreft situaties waarbij er melding wordt gedaan van zware fysieke letsels, of flagrante situaties m.b.t. toezicht/veiligheid.

Deze 58 dossiers kregen allemaal een op maat gemaakte behandeling waarbij Kind en Gezin instaat voor de concrete opvolging.

12.2 KLACHTENBEELD 2015: INTERNE TWEEDE LIJN: VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

Over communicatie met een voorziening

Eén klacht handelde over het gebrek aan communicatie met de voorziening. Er had een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden tussen de voorziening en de verzoeker waarin een afsprakennota werd opgemaakt. De verzoeker gaf aan het niet eens te zijn met de opgenomen afspraken. Uit het onderzoek bleek dat bepaalde afspraken, opgenomen in de bemiddelingsovereenkomst, niet voldeden aan de regelgeving en induisten tegen de rechten van de wettelijke vertegenwoordiger. Het VAPH heeft de voorziening verzocht de afsprakennota aan te passen.

Over het ontslag van een gebruiker van een voorziening

Het agentschap ontving eveneens een klacht over het ontslag van een gebruiker. Uit het klachtenonderzoek is gebleken dat de gebruiker het ontslag op zich niet betwist. Verder werd vastgesteld dat de interne klachtenprocedure niet helemaal correct was verlopen maar dat het eenzijdig ontslag door de voorziening in overeenstemming was met de regelgeving. De voorziening werd gevraagd de procedures betreffende de betwisting van een eenzijdig ontslag en de samenstelling van de klachtencommissie aan te passen en de correcte toepassing ervan te verzekeren.

Over de aanrekening van extra vervoerskosten door een voorziening

Tot slot ontving het agentschap een klacht over de aanrekening van extra vervoerskosten door een voorziening. Naar aanleiding van de klacht werd de voorziening er op gewezen dat het aanrekenen van extra vervoerskosten voor vervoer van en naar de dagbesteding in strijd is met de regelgeving. Het agentschap heeft deze situatie opgevolgd totdat de aanrekening werd stopgezet.

13 klachten over de handelwijze van de voorziening

Twee van deze klachten handelden over de toepassing van **vrijheidsbeperkende maatregelen**. Uit het onderzoek van de eerste klacht bleek dat de maatregelen werden opgelegd conform de regelgeving maar dat er op het vlak van communicatie omtrent de mogelijkheid en uitvoering van vrijheidsbeperkende maatregelen wel inbreuken op de regelgeving werden vastgesteld. Het VAPH heeft de voorziening gewezen op de aan te pakken punten. Naar aanleiding van het onderzoek van de tweede klacht werd aan de voorziening aanbevolen de registratie en motivatie van de toegepaste afzonderingsmaatregelen nauwgezet bij te houden, zeker in die situaties waar frequent afzonderingsmaatregelen toegepast moeten worden.

Een andere klacht betrof het **uitblijven van een juridisch onderbouwd advies** over een persoonlijke tussenkomst voor een aangepast hulpmiddel. Dit hulpmiddel was bestemd voor een persoon met een handicap die in een residentiële voorziening verblijft. Het VAPH was van oordeel dat het gevraagde hulpmiddel geen individuele aanpassing betrof maar moest gezien worden als een afstemming van de uitrusting op de specifieke doelgroep binnen de voorziening.

Een vierde klacht handelde over de aanpak van een opvoeder en de handelwijze van de voorziening naar aanleiding van **feiten van grensoverschrijdend gedrag**. Naar aanleiding van het klachtenonderzoek heeft het agentschap de voorziening gevraagd zich te bezinnen over de efficiëntie van het toezicht en de inschatting van het risicoprofiel van bepaalde kinderen. Er werd gevraagd een analyse op te maken van de zwakke punten en een gepast verbetertraject te ontwikkelen en te implementeren. Er zal geïnspecteerd worden of de voorziening de nodige maatregelen heeft genomen.

Terugkerende klachten over de **bezoekregeling** en de afspraken hierrond met een voorziening gaven eveneens aanleiding tot een klachtenonderzoek. Er konden geen inbreuken op de regelgeving worden vastgesteld.

De handelwijze van een voorziening ten aanzien van een gebruiker en de **wettelijke vertegenwoordiger** maakte eveneens onderwerp uit van een klacht. Uit het klachtenonderzoek is gebleken dat de directie en de raad van bestuur van de inrichtende macht zich op een ongeoorloofde wijze mengde in de samenstelling en de werking van de gebruikersraad, het Charter collectieve rechten en plichten foutieve informatie bevatte omtrent de te volgen klachtenprocedure en de regeling m.b.t. supplementen boven de dagprijs op meerdere punten in strijd was met de regelgeving. Het Charter collectieve rechten en plichten is een overeenkomst met informatie en afspraken die voor iedere gebruiker van de voorziening van toepassing is.

In een andere klacht over de handelwijze van een voorziening ten aanzien van een gebruiker werden geen inbreuken op de regelgeving vastgesteld.

In nog twee andere klachten over de **handelwijze van de voorziening** ten aanzien van haar gebruikers heeft het agentschap beslist de erkenning van onbepaalde duur op te heffen en te vervangen door een erkenning van bepaalde duur. De voorziening werd gevraagd haar volledige werking kritisch te evalueren, bij te sturen en de procedures aan te passen. De opgelegde maatregelen zullen nauwgezet geïnspecteerd worden.

Een andere klacht betrof de handelwijze van een **multidisciplinair team**. Bovendien werden veel vragen gesteld over de rechten van een multidisciplinair team in het kader van een aanvraag tot ondersteuning. Zo werd onder andere de vraag gesteld of een multidisciplinair team recht heeft op inzage in medische gegevens en of een multidisciplinair team een aanvraag tot ondersteuning mag weigeren of een aanvraag tot ondersteuning mag stopzetten.

Ook een klacht over de weigering van een voorziening om **een kind te bezoeken** werd onderzocht. Uit het onderzoek bleek dat bezoek niet aangewezen was maar dat de haalbaarheid voor toekomstig bezoek regelmatig werd geëvalueerd.

De manier van **omgaan met de problematiek van een persoon met een handicap** maakte eveneens het voorwerp uit van een klachtenonderzoek. Uit het klachtenonderzoek bleek dat het inzagerecht niet op een transparante wijze werd uitgelegd aan de verzoeker en aan de persoon met een handicap. Verder bleek dat de erkenning van de ervaringsdeskundigheid van de wettelijke vertegenwoordiger, zijn informatierecht en inspraak onvoldoende werden benut door de voorziening, wat betreft de individuele dienstverleningsovereenkomst. De voorziening kreeg een termijn van 9 maanden om de nodige maatregelen te nemen.

Tot slot gaf ook de handelwijze van een voorziening met betrekking tot een **kandidatuur voor de gebruikersraad** aanleiding tot een klachtenonderzoek. Uit het onderzoek bleek dat de procedure voor de kandidatuurstelling voor de gebruikersraad verliep conform de regelgeving.

Een gebruikersraad is een collectief overlegorgaan in voorzieningen met residentiële opvang van het VAPH.

12.3 KLACHTENBEELD 2015: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN

JO-lijn behandelde in 2015 **vier** klachten over de dienstverlening van private voorzieningen. Deze klachten werden overgemaakt aan Zorginspectie om een inspectieopdracht uit te voeren in de voorziening. Dit zijn de interne tweedelijnsklachten.

De vier klachten waar JO-lijn Zorginspectie inschakelde, betreffen inzake de **modules**, twee maal de module verblijf, één maal de module 'Onthaal-, Oriëntatie- en Observatiecentrum' (OOOC), en één maal de module pleegzorg.

(**Modules**: het jeugdhulplandschap in Vlaanderen maakt gebruik van modules. Het hulpaanbod van alle hulpverleningsinstanties wordt daarvoor op eenzelfde manier omschreven: waar wordt het aangeboden, voor welke doelgroep ... Een module is dus een pakket van jeugdhulp dat een voorziening afzonderlijk aan een cliënt kan aanbieden. Doorgaans kunnen modules ook gecombineerd worden ingezet.)

Bij deze vier klachten werden telkens **meerdere deelklachten** onderzocht.

Daaruit halen we: dat bij twee klachten het niet mogelijk of moeilijk was om een interne klachtenprocedure te starten. Bij één klacht is er sprake van **grensoverschrijdend gedrag** (GOG-klacht) van een medewerker van de voorziening naar de melder.

Bij één klacht betreurt de melder het gebrek aan inspraak. Bij twee klachten betreft het ongenoegens over de afspraken die gemaakt (moeten) worden aangaande bezoek en contacten. Er wordt geklaagd dat er te weinig contact voorzien is tussen de melder en diens kinderen, dat het verblijf in een gastgezin onregelmatig verloopt, dat er geen rekening wordt gehouden met de bereikbaarheid van de melder, dat men niet voldoet aan de verwachtingen inzake medische opvolging bij bezoek, en dat er onvoldoende communicatie is over de (mogelijkheid tot) bezoeksregeling.

Doorheen de vier klachten blijkt '**communicatie**' - en dan het gebrek eraan - de rode lijn. Dit betreft zowel communicatie naar de melder als tussen begeleiders onderling.

12.4 KLACHTENBEELD 2015: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID

De klachten over **ziekenhuizen** worden behandeld in samenspraak tussen Zorg en Gezondheid en de Ombudsdienst van het ziekenhuis. Ziekenhuizen moeten voor de behandeling van klachten beschikken over een Ombudsdienst (intern, of gemeenschappelijk tussen meerdere ziekenhuizen). Bij ontvangst van een klacht stuurt de klachtenbehandelaar van Zorg en Gezondheid een brief naar de Ombudsdienst om de klacht te onderzoeken met de vraag een onderzoek in te stellen. Zorg en Gezondheid vraagt daarover een verslag en stuurt een antwoord naar de verzoeker of vraagt aan de verzoeker om zelf contact op te nemen met de Ombudsdienst om een gesprek te voeren. Soms vraagt Zorg en Gezondheid een onderzoek van **Zorginspectie** te plaatse. Het gaat dan meestal over klachten over de zorg van de patiënten.

Bij de klachten over **Thuiszorg** moesten 4 klachten stopgezet worden, omdat we over onvoldoende gegevens beschikten om de klacht verder te onderzoeken. Van één verzoeker hadden we geen contactgegevens en 3 verzoekers waren niet te bereiken via de contactgegevens die ze hadden opgegeven. Hierdoor kon er geen bijkomende informatie worden opgevraagd.

Voor 5 klachten werd een inspectieopdracht gegeven aan Zorginspectie. In een aantal gevallen werd informatie opgevraagd bij de Dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg of werd de klacht overgemaakt aan de Dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg voor verdere behandeling en opvolging. Op basis van het klachtenonderzoek bleken deze vijf klachten ongegrond.

Dit jaar gaf geen enkele klacht aanleiding tot een verbeteractie bij een Dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg. In 2015 werd een thematische Zorginspectieronde kraamzorg bij de Diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg georganiseerd, mede naar aanleiding van een klacht over de bijdrage voor kraamzorg einde 2014. Deze inspectieronde wordt momenteel afgerond.

Bij de drie klachten over een **Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg** (CGG) kon er één opgelost worden met een betere informatieverstrekking aan de verzoeker. De klacht was naar Zorg en Gezondheid doorverwezen door het Departement WVG en ging over een CGG dat onvoldoende hulp kon aanbieden aan de verzoeker. Zorg en Gezondheid heeft de verzoeker geïnformeerd over het aanbod van CGG's en privé-werkende psychologen en ook doorverwezen naar de ombudsfunctie van het overlegplatform geestelijke gezondheidszorg.

Een andere klacht ging over een tijdelijke werknemer van een CGG en kon worden opgelost door het CGG zelf. De derde klacht moest worden stopgezet omdat Zorg en Gezondheid de verzoeker niet kon helpen bij zijn vraag naar bemiddeling in een geschil met het CGG.

De klachten over de **Zelfmoordlijn '1813'** werden ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst en behandeld in samenspraak met het Centrum ter Preventie van Zelfdoding (**CPZ**), dat instaat voor de operationele werking van de Zelfmoordlijn. De Zelfmoordlijn wordt gesubsidieerd door Zorg en Gezondheid.

De ene klacht bleek na verder onderzoek te gaan over de beleidskeuze om de Zelfmoordlijn te bemannen met vrijwilligers en werd ongegrond bevonden. De directeur van het CPZ nam wel telefonisch contact op met de verzoeker om uitleg te geven over de werking van de Zelfmoordlijn en de werking met vrijwilligers. De tweede klacht ging over het gratis karakter van de Zelfmoordlijn '1813'. Als officieel noodnummer mogen telecomproviders geen kosten aanrekenen aan wie naar dit nummer belt. Sommige kleinere providers blijken dit echter niet altijd te respecteren. De directeur van het CPZ nam zelf contact op met de verzoeker om toelichting te geven.

De klacht over de **website Gezondheid en wetenschap** ging over onvolledige informatie op de website die gezondheidsnieuws onder de loep neemt (deze website is een initiatief van het Belgisch Centrum voor 'Evidence-Based Medicine', financieel mogelijk gemaakt met de steun van de Vlaamse Gemeenschap). In overleg met de redactie van de website werd het artikel in kwestie aangevuld.

Hierbij de voornaamste conclusies van de **Woonzorglijn** over de klachten ontvangen in 2014:
(de gegevens over 2015 zijn pas later in 2016 beschikbaar en kunnen nu nog niet bezorgd worden.)

De Woonzorglijn beantwoordde 112 klachtenoproepen in 2014 waarbij **376 klachten** werden geformuleerd. Dit is een lichte stijging ten opzichte van de 360 klachten in 2013.

75 % van de klachten handelden over de verzorging en verpleging en dienstverlening in het woonzorgcentrum. De meeste klachten handelden over de hulp en bijstand die bewoners krijgen in de voorziening, over de personeelsomkadering en de maaltijden. Het aantal gemelde klachten rond medicatie en omgang personeel daalt in 2014 opmerkelijk tegenover 2013. Bijzonder aandachtspunt in 2014 zijn de klachtenmeldingen rond het aspect oproepsysteem in de woonzorgcentra.

Na onderzoek van de klachten door de Woonzorglijn of door middel van een Zorginspectie ter plaatse, bleek de meerderheid van de klachten, namelijk 67,3%, ongegrond. Het aantal gegronde klachten in 2014 bedraagt 94 of 25 % van het totaal ontvangen klachten. In 2013 bedroeg dit 106 of 29,4 % van het totaal ontvangen klachten. De gegronde klachten gingen voornamelijk over de hulp en bijstand, de personeelsomkadering, en de rechten van de gebruiker. Opvallend is de daling in het aantal gegronde klachten in 2014 (5) tegenover 2013 (13 klachten) over het aspect medicatie.

Er wordt vastgesteld dat er 26 klachten over de maaltijden werden geformuleerd. Daarvan werden er slechts 5 gegrond bevonden. Uit de onderzoeken blijkt dat de maaltijdbeleving en de klachten erover voor een groot deel een persoonlijke beleving blijven. Gezien het belang van de maaltijd voor de bewoners, blijft het belangrijk dat de voorzieningen zo maximaal mogelijk rekening houden met de wensen en voorkeuren van de bewoners.

12.5 KLACHTENBEELD 2015: INTERNE TWEDE LIJN: **DEPARTEMENT WVG**

Interne tweede lijn klachtenbehandeling is behandeling van klachten **over de dienstverlening van welzijnsvoorzieningen** die door het departement worden aangestuurd (d.i. erkend en/of gesubsidieerd).

De welzijnsvoorzieningen die ressorteren onder de toepassing van het **Vlaams Kwaliteitsdecreet** van 17 oktober 2003 zijn verplicht klachtenbemiddeling en –behandeling te organiseren over de eigen dienstverlening ten aanzien van de gebruikers/cliënten van hun voorziening. Wanneer de verzoekers niet akkoord gaan met de klachtenbehandeling door de welzijnsvoorziening, kunnen ze daarna terecht op de 'interne tweede Lijn'-klachtenbehandeling bij het aansturend Departement WVG.

Voor de dienstverlening van de 'Centra voor Algemeen Welzijnswerk' (**CAW**) gebeurt de klachtenbehandeling in tweede lijn uitsluitend door de Vlaamse Ombudsdienst, conform de sectorale afspraken van maart 2008.

Zoals hoger gezegd, stuurt het **VIPA** geen dienstverlening van tweedelijnsvoorzieningen aan.

In klachtenonderzoek worden klachten minimaal getoetst aan de schending van de Vlaamse ombudsnormen. Daarnaast is er in deze klachtenrapportage ook aandacht voor een zorgvuldige klachtenbehandeling (vaststellingen, woord en wederwoord, ...), voor beleidsaspecten en verbeteracties. Dit zijn elementen die in de Servicemeter van 09/07/2014 van de Vlaamse Ombudsdienst opgenomen zijn. Voor de elementen van de Servicemeter, zie verder onder punt 18.

In het klachtenbeeld spreken we hierna altijd over verzoeker (m.) wanneer burgers een klacht hebben ingediend.

In 2015 heeft het Departement WVG **één interne tweedelijnsklacht** ontvangen over de hulplijn Teleonthaal.

Onvoldoende bereikbaarheid van de hulplijn Teleonthaal ('106')

De klacht is bij de 'Vlaamse infolijn' ingediend die ze doorverwezen heeft naar de Vlaamse Ombudsdienst die op zijn beurt de klacht voor behandeling heeft doorgestuurd naar het Departement WVG.

De verzoeker is hulpverlener en verneemt van zijn patiënten dat ze vaak tot tien maal toe moeten terugbellen om met een vrijwilliger van Teleonthaal in contact te komen. De verzoeker zou zelf ook de proef op de som hebben genomen en stelt dat de lijnen telkens, ofwel bezet zijn, of dat men op een antwoordapparaat stoot.

In het klachtenonderzoek is opgemerkt dat de verzoeker zelf hulpvrager is bij Teleonthaal, in het bijzonder een hulpzoekende met terugkerende vragen. Teleonthaal heeft de gebruikelijke procedure van 'veelbellersbeleid' toegepast. De directeur en de stafmedewerker van Teleonthaal hebben aan de hulpvrager die procedure toegelicht: Teleonthaal vraagt het terugbellen te beperken om de lijnen beschikbaar te houden voor hulpzoekenden die voor de eerste keer bellen. Die begrenzing is soms moeilijk voor de betrokken hulpvragers. De verzoeker had voordien klacht ingediend bij Teleonthaal over: geen toegang wegens bezette lijnen, en over onbeantwoorde telefoons.

Het hulpaanbod van Teleonthaal is aandacht geven en luisteren naar de hulpzoekende. Dit omvat echter geen hulp in de zin van een probleem oplossen, wel desgevallend doorverwijzen naar professionele hulp. In alle provincies heeft Teleonthaal een voldoende bemensing van 24u./24u. om de oproepen te beantwoorden.

Het klachtenonderzoek heeft uitgewezen dat de klacht niet gegrond is.

13 VERBETERACTIES 2015 VOOR DE DIENSTVERLENING: INTERNE TWEEDE LIJN KLACHTEN

13.1 VERBETERACTIES 2015: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

Geplande verbeteracties in 2015

Door de veranderde werkwijze in 2014 en verder in 2015 hoe met klachten wordt omgegaan, wil de klachtendienst van Kind en Gezin op basis van gelijklopende individuele klachten de structurele problemen in de dienstverlening zichtbaar maken door het signaal van de burger 'dienst-overschrijdend' op te nemen.

Dit kan de klachtendienst niet alleen doen. Een **samenwerking tussen de verschillende diensten binnen Kind en Gezin** is hiervoor vereist. De ervaringen met de interne diensten die de klachtendienst in 2015 heeft ondervonden, zijn veelbelovend voor 2016.

13.2 VERBETERACTIES 2015: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP VLAAMS VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

Gerealiseerde verbeteracties in 2015

De klachtendienst van het VAPH heeft een **opleiding 'omgaan met moeilijke klanten'** gevolgd. Tijdens deze opleiding werden tips aangereikt om de verzoeker op een nog betere manier te woord te staan maar ook om correct om te gaan met soms heftige emoties van verzoekers.

Antwoordtermijnen op klachten

In het werkjaar 2014 kwam de werking van de klachtendienst door interne personeelswissels onder druk te staan. Daardoor waren de doorlooptijden aanzienlijk opgelopen. In december 2014, januari en februari 2015 werden de laatste klachten van het werkjaar 2014 afgewerkt doch deze klachten kenden een lange doorlooptijd. De werking van de klachtendienst werd in 2015 grondig geëvalueerd en bijgestuurd met het oog op efficiëntiewinsten. Dit heeft tot gevolg dat de interne doorlooptijden van de klachtenbehandeling voor interne Tweede Lijn klachten ontvangen in 2015 zijn verbeterd. Dit blijkt echter niet uit de geregistreerde cijfers aangezien de klachten die in december 2014, januari 2015 en februari 2015 werden beantwoord, nog meegenomen zijn in de rapportage. Er moet wel worden opgemerkt dat voor interne Tweede Lijn klachten steeds Zorginspectie ingeschakeld. De benodigde tijd voor een inspectieonderzoek varieert van klacht tot klacht en beïnvloedt uiteraard ook de doorlooptijden.

Geplande verbeteracties 2016

Het VAPH werkt momenteel aan een **nieuwe website**. De plaats van de rubriek 'klachten' zal in dit kader bekeken worden.

13.3 VERBETERACTIES 2015: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN

Gerealiseerde verbeteracties in 2015

JO-lijn heeft een **nieuw registratiesysteem** in gebruik genomen. Het nieuwe systeem laat toe om de inhoud van de contactnames nog beter te kunnen weergeven en in kaart te brengen.

De registratie bevat informatie voor de interne werking van het agentschap zelf, genereert informatie over mogelijk bij te sturen processen en geeft de mogelijkheid om beleidsbeslissingen te onderbouwen.

Lopende verbeteracties in 2015

In 2014 werden de werkafspraken tussen Zorginspectie en JO-lijn hernieuwd en bijgesteld over inspectieopdrachten voor het onderzoek van klachten. Zo zou JO-lijn meer ingaan op de concrete situatie van de cliënten, zodat de ongenoegens van de melders zoveel mogelijk uitgesproken en gespecificeerd worden. Dit werd nageleefd en dit geeft nu de mogelijkheid om verder te gaan.

JO-lijn engageert zich om – op basis van de aandachtspunten en aanbevelingen aangereikt door Zorginspectie – uitspraken te doen over de gegrondheid van de klacht.

Geplande verbeteracties in 2015

JO-lijn zal vanaf 1 februari 2016 zijn telefonische permanentie uitbreiden van drie naar vijf werkdagen per week. JO-lijn zal dagelijks telefonisch bereikbaar zijn op het **gratis nummer 0800 900 33**: op maandag, dinsdag en donderdag van 10 tot 13 uur; op woensdag en vrijdag van 13 tot 17 uur.

JO-lijn blijft bereikbaar via e-mail op jo-lijn@jongerenwelzijn.be.

13.4 VERBETERACTIES 2015: INTERNE TWEDE LIJN: AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID – VLAAMSE ZORGKAS

Geplande verbeteracties in 2015

In zijn aanbeveling over de behandeling van interne tweedelijnsklachten uit de Vlaamse Ombudsdienst zijn bekommernis voor de werking van de **Woonzorglijn**. De Woonzorglijn wordt in 2016 versterkt met een extra kracht (1,8 voltijdse equivalenten). De informatie over de Woonzorglijn wordt ook overgenomen op de vlaanderen.be-portaalsite (<https://www.vlaanderen.be/nl/node/261875>), wat een website is die voor burgers toegankelijker is dan de meer op professionelen gerichte zorg-en-gezondheid-website. De Woonzorglijn zal in 2016 ook werken met een ticketing-systeem om de vragen en klachten beter op te volgen.

13.5 VERBETERACTIES 2015: INTERNE TWEDE LIJN: DEPARTEMENT WVG

Noodzakelijke bijsturingen in de dienstverlening van de welzijnsvoorzieningen moeten blijken uit de inspectieverslagen van het Zorginspectie dat door het aansturend Departement WVG, in casu door de afdeling Welzijn en Samenleving, ingeschakeld wordt.

Die bijsturingen in de dienstverlening en de werking van de welzijnsvoorzieningen gebeurt niet in het kader van de klachtenbehandeling, maar in het kader van de dossierbehandeling van het aansturend departement: dit is toezicht houden op de werking van de voorzieningen en bewaken dat de voorzieningen hun knelpunten en tekortkomingen wegwerken en conform zijn met de erkenningsregels die op hen van toepassing zijn om een goede dienstverlening te verzekeren.

In het werkjaar 2015 is er **één interne tweedelijnsklacht** behandeld die **niet-gegrond** bevonden is.

Bijgevolg zijn er **geen verbeteracties** voor de dienstverlening geformuleerd.

14 PROCEDURE-WIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2015

In 2015 zijn er geen procedure-wijzigingen voor klachtenbehandeling opgestart bij de agentschappen of bij het departement van het beleidsdomein WVG.

Onder deze rubriek is wel te vermelden de **toegenomen conciliërende behandeling van klachten** bij het **agentschap Kind en Gezin** die een andere en meer informele wijze van klachtenbenadering is dan de procedure van het Vlaams klachtendecreet.

15 INITIATIEVEN/WERKWIJZEN M.B.T. KLACHTENBEHANDELING WVG

Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaars, van de klachtenprocedure

- De klachtendiensten van de verschillende bestuursinstellingen van het beleidsdomein WVG zijn sinds medio 2013 bereikbaar via een centrale webpagina onder de volgende link:

<http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/Paginas/Klachten.aspx>

Op die webpagina zijn ook diverse contactlinks aanwezig, bijvoorbeeld naar de hoofdlijnen van de klachtenprocedure zoals op de pagina 'Een klacht over een Vlaamse overheidsdienst' onder de volgende link: <http://www.vlaanderen.be/nl/vlaamse-overheid/werking-van-de-vlaamse-overheid/een-klacht-over-een-vlaamse-overheidsdienst>

- Een doorschakelmogelijkheid naar '1700' (Vlaamse Infolijn) is aanwezig op de centrale klachtenwebpagina van het beleidsdomein WVG, mochten verzoekers op zoek zijn naar een andere klachtendienst.
- Intern bij het **Departement WVG** zijn de klachtenbehandelaars bekend en vermeld op de intranet-website 'Klachtenmanagement Departement WVG'. De procedures over klachtenbehandeling Eerste lijn, Interne Tweede lijn, en procedureschema's zijn hier gepubliceerd. De teksten met regelgeving, parlementaire stukken, de klachtenjaarrapporten van het beleidsdomein WVG, van de Vlaamse Ombudsdienst, ... zijn hier toegankelijk.

Begin 2016 wordt die intranetwebsite vernieuwd.



- Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)**

De contactgegevens van de klachtenbehandelaars en klachtencoördinator zijn terug te vinden op de website van het VAPH. Ook de klachtenprocedure wordt op de website toegelicht. Het VAPH werkt momenteel aan een nieuwe website. De plaats van de rubriek 'klachten' zal in dit kader bekeken worden.

- Agentschap Zorg en Gezondheid**

Zie supra bij de Verbeteracties 2015: de (informele) aanbevelingen in 2015 van de Vlaamse Ombudsdienst voor Zorg en Gezondheid gingen voornamelijk over de **klachtencaptatie**. Op advies van de Vlaamse Ombudsdienst heeft Zorg en Gezondheid op de homepage van zijn website de mogelijkheid tot klachten en de contactgegevens van de klachtenbehandelaars duidelijker naar voren gebracht. Ook de procedure over hoe de klachtenbehandeling verloopt, werd verduidelijkt op de website: <http://www.zorg-en-gezondheid.be/een-klacht-melden>.

In januari 2016 lanceert Zorg en Gezondheid een nieuwe website: ook daar zal de klachtenprocedure duidelijk op de homepage beschikbaar zijn.

Ook op advies van de Vlaamse Ombudsdienst werden de klachtenbehandelaars intern nog eens extra bekendgemaakt via een interne nieuwsbrief, waarin ook de klachtenprocedure nog eens werd uitgelegd. Er vond ook een kennismakingsgesprek plaats tussen de klachtencoördinator en de Vlaamse Ombudsdienst.

Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

• Departement WVG / Agentschap Zorg en Gezondheid

In de afsluitbrieven op klachten, en ook bij personeelsklachten, wordt systematisch verwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst mochten verzoekers niet akkoord gaan met de behandeling van hun klacht. Eventuele bezwaarmogelijkheden of mogelijkheid tot beroep bij de Raad van State worden eveneens in de afhandelingsbrieven opgenomen.

• Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

In de conclusiebrieven, dit zijn de antwoordbrieven op klachten aan de verzoekers, wordt systematisch verwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst mochten verzoekers niet akkoord gaan met de behandeling van hun klacht door het VAPH. Indien de verzoeker nog een beroepsmogelijkheid heeft, wordt dit eveneens opgenomen in de conclusiebrief. Ook andere beroepsmogelijkheden worden steeds opgenomen.

• Agentschap Jongerenwelzijn

JO-lijn gebruikt bij het afsluiten van de gepersonaliseerde klachtenbrieven enkele standaardformuleringen:

-**Bij gegronde klachten:** *“Met het oog op kwaliteitsvolle hulpverlening worden de betrokken leidinggevendenden binnen het agentschap Jongerenwelzijn op de hoogte gebracht van de resultaten van dit onderzoek. Zo kan er desgewenst opgetreden worden naar de dienst en kan het beleid desgevallend bijgestuurd worden.”*

-**Bij niet gegronde klachten:** *“Ongeacht het gegeven of een klacht wel of niet gegrond is, brengt JO-lijn - met het oog op kwaliteitsvolle hulpverlening - de betrokken leidinggevendenden binnen het agentschap en het management van Jongerenwelzijn - op de hoogte van de geformuleerde klacht en de resultaten van dit onderzoek.”*

-**In alle klachtenbrieven wordt vermeld:** *“Als u nog vragen heeft over deze brief, dan kan u JO-lijn bellen op het gratis nummer 0800 900 33 op...” en “Wanneer u niet tevreden bent over de resultaten van dit onderzoek, kan u contact opnemen met de Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86 te 1000 Brussel.”*

Kwaliteitsmanagement

• Departement WVG

In de functiebeschrijving van klachtenbehandelaar(s) zijn resultaatgebieden en competenties, en soms jaardoelstellingen opgenomen over klachtenbehandeling.

• Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

In de functiebeschrijving van de klachtenbehandelaar worden de vereiste competenties opgenomen.

• Agentschap Jongerenwelzijn

Jongerenwelzijn heeft een functiebeschrijving voor klachtenbehandelaars JO-lijn.

- Waardengebonden competenties die daarin vermeld staan:
 - Voortdurend verbeteren (niveau II)
 - Klantgerichtheid (niveau II)
 - Samenwerking (niveau II)
 - Betrouwbaarheid, consequent en correct handelen (niveau II)
- Functiegebonden competenties
 - Probleemanalyse (niveau II)
 - 360° inlevingsvermogen (niveau II)
 - Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid (niveau II)
 - Organisatiebetrokkenheid (niveau II)
 - Organiseren (niveau I)

- Verder nog vaktechnische competenties
 - Professionele kunde inzake gesprekkenvoering
 - Professionele kennis van het klachtendecreet
 - Professionele kennis inzake hulpverlening aan jongeren (sociale kaart, procedures, reglementeringen)
 - Professionele kennis betreffende werking Jongerenwelzijn
 - Praktische kennis betreffende MS-Officetoepassingen, het gebruik van e-mail en internet, het elektronisch agendabeheer.
- **Agentschap Zorg en Gezondheid**

Voor het agentschap Zorg en Gezondheid is dit niet opgenomen in de functiebeschrijving van de klachtenbehandelaars of van de klachtencoördinatoren.

Professionalisering van de klachtenbehandeling

• Departement WVG

Kennisdeling tussen klachtencoördinatoren, tussen klachtenbehandelaars in het beleids-domein WVG – Deelname aan het Vlaams netwerk klachtenmanagement Vlaamse overheid

- Sinds de start van de centrale klachtenjaarrapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst worden de klachtencoördinatoren in de loop van het werkjaar geïnformeerd over wijzigingen in de regelgeving, over relevante rapporten en communicaties op de internetsite van de Vlaamse Ombudsdienst, over onderzoek van sommige aspecten van de klachtenregelgeving, ... vanuit het centraal aanspreekpunt voor het beleidsdomein WVG.
- Voor zover relevant, wordt de voormelde informatie ook doorgegeven aan de klachtenbehandelaars van het Departement WVG, naast informatie over specifieke items die voor de klachtenbehandelaars van het departement relevant zijn.
- Het Departement WVG is vertegenwoordigd in de Stuurgroep van dit netwerk.

• Agentschap Jongerenwelzijn

- Wekelijks intervisie tussen klachtenbehandelaars.
- Regelmatige supervisie met klachtencoördinator.
- Opleiding klachtenmanagement (instituut voor de overheid): is gevolgd door klachtencoördinator.
- Deelname aan het netwerk klachten door klachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid.
- Klachtenbehandelaars volgen ook individuele opleidingen en studiedagen. Bijvoorbeeld studiedag 'Ouders en pleegzorg', opleiding 'Klachtenafhandeling aan de telefoon'.

• Agentschap Zorg en Gezondheid

In 2015 is een interne opleiding voor alle klachtenbehandelaars georganiseerd, waar de klachtenbehandelaars ook tips en ervaringen met elkaar hebben uitgewisseld.

Klachtenbehandeling is ingebed in het kwaliteitsmanagement

• Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

De klachtenbehandeling is een aspect van het belanghebbendenmanagement in het kader van het systeem van interne organisatiebeheersing van het VAPH.

• Agentschap Jongerenwelzijn

JO-lijn stelt informatieve nota's op over klachtenbehandeling met generieke informatie aan de directieraad van Jongerenwelzijn.

Elke klachtenbrief wordt overgemaakt aan de leidinggevenden om desgewenst het beleid bij te sturen.

Klachtenrapportages intern voorleggen aan de leidend ambtenaar of het directiecomité, en aan de minister WVG

Beleidsdomein WVG: -Agentschap Kind en Gezin -Agentschap VAPH -Agentschap Jongerenwelzijn -Agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaams Zorgfonds – Vlaamse Zorgkas -Departement WVG en VIPA -Kabinet WVG	-Aan de Beleidsraad WVG, onder voorzitterschap van de minister.	-Jaarlijkse voorlegging van het klachtenjaarrapport van het beleidsdomein. -Jaarlijkse voorlegging van een selectie uit het Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst, voor het thema WVG.
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)	-Aan de leidend ambtenaar en op het Directieoverleg. -Aan het Kabinet WVG.	-Halfjaarlijkse voorlegging van het klachtenrapport. -Jaarlijkse voorlegging van het klachtenjaarrapport.
Agentschap Jongerenwelzijn (JWZ)	-Aan de Directieraad	-Jaarlijkse informatieve nota met informatie (op casusniveau, op regioniveau, op generiek niveau) over klachten met cijfers, interpretaties en aanbevelingen. -Jaarlijks voorlegging van het klachtenjaarrapport.
Agentschap Zorg en Gezondheid (ZG)	-Aan de Directieraad	-Jaarlijkse voorlegging van het klachtenjaarrapport.
Departement WVG en VIPA	-Aan de Directieraad	-Jaarlijkse voorlegging van het klachtenjaarrapport. -Nota over de interne organisatie van het klachtenmanagement in het 'nieuwe' departement.

Periodieke interne bespreking van beleidsklachten binnen de bestuursinstelling of binnen de klachtendienst

16 REGELGEVING EN PROCEDURE-ELEMENTEN KLACHTENBEHANDELING - BELEIDSDOMEIN WVG

Toepasselijke regelgeving klachtenbehandeling

- Vlaams klachtendecreet van 1 juni 2001;
- Omzendbrief van de Vlaamse Regering (VR) 2014/20 van 25 april 2014 bij het Vlaams klachtendecreet;
- Vlaamse Ombudsnormen;
- Vlaams Ombudsdecreet van 7 juli 1998;
- De **Servicemeter** (versie 09/07/2014) van de Vlaamse Ombudsdienst: de operationele indicatoren van de Servicemeter hebben tot doel de bestuursinstellingen te helpen om in te schatten of ze de lange termijn doelen 'klachtencaptatie', 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling' en 'kwaliteitsmanagement' realiseren. Het centraal uitgangspunt blijft het streven naar een herstel- en oplossingsgerichte praktijk, waarbij lessen getrokken worden uit het klachtenbeeld om de dienstverlening aan de burger te verbeteren.
- **Oprichtingsdecreten en oprichtingsbesluiten** van het departement en de agentschappen van het beleidsdomein WVG: verplichting tot **eerstelijns-klachtenbehandeling** over de eigen dienstverlening en tot **interne tweedelijns-klachtenbehandeling** over de welzijns- en verzorgingsvoorzieningen (en partners bij 'Kind en Gezin') die ze erkennen of registreren of inspecteren (of alleen subsidiëren: uitbreiding van tweedelijns-klachtenbehandeling op basis van intern goedgekeurde klachtenprocedures).
Er zijn geen tweedelijnsvoorzieningen bij het VIPA, het Vlaams Zorgfonds (zorgverzekering), de Vlaamse Zorgkas (zorgverzekering).
- **Vlaamse kwaliteitsdecreten** (1997 en 2003) voor de erkende gezondheids- en de welzijnsvoorzieningen. Dit betreft de verplichting tot **klachtenbehandeling door die voorzieningen** van klachten over de dienstverlening van die voorzieningen.
- **Sectorale regelgevingen over voorzieningen** waarin de verplichting tot klachtenbehandeling is ingeschreven, in het kader van kwaliteitszorgbepalingen of van programmatie-, erkennings- en subsidieregelgeving. Dit is het geval voor heel wat subsectoren binnen het beleidsdomein WVG, maar niet voor alle. Ook hier gaat het over de **klachtenbehandeling door die voorzieningen** van klachten over hun eigen dienstverlening.
- **GOG - interne tweedelijnsklachten: klachten over de behandeling van grensoverschrijdend gedrag in de welzijns- en gezondheidsvoorzieningen, ingediend door de gebruikers (burgers) van voorzieningen bij de aansturende administratie:**
De Beleidsraad WVG van 28/04/2014 heeft beslist dat de WVG-entiteiten rapporteren over de interne tweedelijnsklachten die handelen over GOG-klachten, die door gebruikers bij de administratie worden ingediend, in de jaarlijkse rapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst.
Wat de welzijnsvoorzieningen CAW's betreft, dienen de ontvangen tweedelijnsklachten in het departement voor klachtenbehandeling bezorgd aan de Vlaamse Ombudsdienst.
Over de 'meldingen' over GOG's door de welzijns- en gezondheidsvoorzieningen aan de administratie, zoals bepaald in de verschillende sectorale regelgevingen, rapporteren de agentschappen en het departement op gepaste wijze aan de Vlaamse minister WVG. Elke ontvangende entiteit dient ook na te gaan of er eventueel actie moet worden ondernomen.
 - **Agentschap Kind en Gezin:**
Situaties van grensoverschrijdend gedrag (GOG) die zich voordoen in een voorziening dienen door de organisator van de betrokken voorziening aan het agentschap Kind en Gezin gemeld te worden. De verdere coördinatie van de klachtenbehandeling is in handen van de interne dienst 'klantenbeheer' van Kind en Gezin. Hierbij wordt contact opgenomen met de coördinator waarbij gerichte vragen worden gesteld om de ernst van de situatie te kennen. Zo nodig wordt opdracht gegeven aan Zorginspectie om ter plaatse te gaan. In functie van het resultaat zal de interne

dienst 'klantenbeheer' ten aanzien van de organisator maatregelen opleggen om de veiligheid van de betrokken kinderen te waarborgen.

Wanneer ouders een klacht bij de klachtendienst van Kind en Gezin indienen over grensoverschrijdend gedrag (GOG), wordt de procedure 'gevaarsituatie' opgestart.

Dit houdt in dat de klachtendienst de klachtinhoud integraal overmaakt aan de provinciale coördinator kinderopvang. Wanneer deze laatste beschikt over alle relevante info, wordt beslist of de klacht volgens de gevaarprocedure verder wordt opgenomen (waardoor de verdere regie bij de provinciale coördinator wordt gelegd), dan wel volgens de gewone klachtenprocedure wordt behandeld. In het laatste geval initieert de klachtendienst van Kind en Gezin het verdere klachtenonderzoek.

Hoe dan ook, in beide opties informeert de klachtendienst van Kind en Gezin de verzoeker over het eindresultaat van het onderzoek.

Wijziging bevoegdheden / dienstverlening in 2015

- **Zesde Staatshervorming:** de implementatie van de nieuwe bevoegdheden voor de entiteiten van het beleidsdomein WVG vanaf 01/07/2014 is uitgevoerd of in uitvoering. Dit omvat ook de overkomst van federale ambtenaren die vanaf 01/01/2015 onder het Vlaams Personeelsstatuut ressorteren, met o.m. belangrijke implicaties voor de MOD's-Personeelsdiensten van het beleidsdomein WVG.

De nieuwe, grote bevoegdheidspakketten zijn:

- Juridische eerstelijnsbijstand; organisatie, werking en opdrachten van de Justitiehuisen en het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET) - (Departement WVG);
- Onderdeel investeringen uit de ziekenhuisfinanciering – (VIPA);
- Jeugdsanctierecht – (agentschap Jongerenwelzijn);
- Gezinsbijslagen (kindergeld, geboortepremies, kraamgeld) – (agentschap 'Kind en Gezin')
- Gezondheidsbeleid (incl. Prijsbepaling in Oudereninstellingen); Tegemoetkoming hulp aan Bejaarden; – Erkenning van gezondheidszorgberoepen (agentschap 'Zorg en Gezondheid').

De implicaties van de Zesde Staatshervorming voor de organisatie van de Klachtenbehandeling worden bekeken om vanaf 2015 te implementeren.

- **Het nieuwe 'Departement WVG' vanaf 2015: integratie Departement WVG en Zorginspectie** (cf. Vlaams Regeerakkoord d.d. 23/07/2014, blz. 194).

De integratie van het voormalig agentschap Zorginspectie in het Departement WVG is gebeurd bij Besluit van de Vlaamse Regering van 30/01/2015 (inwerkingtreding op 01/01/2015) tot wijziging van het Oprichtingsbesluit van het Departement WVG, waarbij de taken van Zorginspectie aan het departement worden overgedragen.

Voor de uitoefening van de taken van Zorginspectie wordt gewaakt over de naleving van het **beginsel van de functiescheiding** tussen enerzijds de agentschappen van het beleidsdomein WVG en de afdelingen van het Departement WVG, die belast zijn met de aansturing van voorzieningen, en anderzijds Zorginspectie.

Jaarlijkse klachtenrapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst

Pro memorie:

- **Vanaf het werkjaar 2013** rapporteert het beleidsdomein WVG niet meer globaal over **Meldingen** (bij de agentschappen Jongerenwelzijn, 'Kind en Gezin, en het VAPH) aan de Vlaamse Ombudsdienst.
- **Vanaf het werkjaar 2014** zal het agentschap Jongerenwelzijn niet meer dezelfde gegevens over klachten kunnen genereren aangezien de opdrachten, de structuur en het aanbod van het agentschap wijzigt door de ontwikkelingen in de jeugdhulp zoals integrale jeugdhulp.

Eerste Lijn klachten

- Dit betreft de behandeling van klachten over **de dienstverlening van de eigen entiteit** (= de bestuursinstelling).
- De klachtenprocedure verloopt volgens:
 - het Vlaams Klachtendecreet van 1 juni 2001
 - de Omzendbrief van de Vlaamse Regering 2014/20 van 25 april 2014 bij het Vlaams klachtendecreet
 - de Vlaamse ombudsnormen
 - het Vlaams Ombudsdecreet van 7 juli 1998.

Eerste Lijn klachten: Personeelsklachten

- In toepassing van de geactualiseerde Omzendbrief VR 2014/20 van 25 april 2014 vallen klachten van personeelsleden van de diensten van de Vlaamse overheid onder de regeling van het Vlaams klachtendecreet.

Voortaan kunnen personeelsleden van de bestuursinstellingen ook met klachten over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de toepassing van de rechtspositieregeling (op de eerste lijn) terecht bij hun eigen bestuursinstelling.

Personeelsleden van de Vlaamse overheid kunnen met hun klachten terecht (verschillende kanalen):

-Op de eerste lijn naar keuze:

- bij de eigen bestuursinstelling (dit kan zijn: de MOD (personeelsdienst), of de vertrouwenspersoon, of de HR(human resources)-verantwoordelijke, of de preventiedienst (psychosociaal welzijn), of de leidinggevende, ...;
- bij Spreekbuis, het meldpunt voor personeelsleden van de Vlaamse overheid voor klachten over welzijn en integriteit en over de evaluatie- en waarderingscyclus PLOEG;

-Op de tweede lijn bij de Vlaamse Ombudsdienst.

De richtlijnen van de Omzendbrief voorzien soms verschillende kanalen bij diverse klachten-items.

- In dit klachtenjaarrapport 2015 zijn vooraan in totaal tabel onder de rubriek 'Eerste Lijn Personeel' de cijfers over de klachtenbehandeling door de **twee MOD's, nl. van het agentschap 'Kind en Gezin', en het Departement WVG** opgenomen. In 2015 werd de MOD Personeelsdienst van het VAPH opgenomen in de MOD Personeelsdienst van het Departement WVG.

- **Algemeen betreffen personeelsklachten twee essentiële elementen:**

-**de hoedanigheid van de verzoeker:** het zijn klachten uitgaande van personeelsleden (in dienst waarmee een arbeidsrelatie bestaat, of ex-personeelsleden, of kandidaat-personeelsleden zoals sollicitanten).

-**het specifiek voorwerp van de klachten:** het zijn klachten handelend over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de toepassing van de rechtspositieregeling, en de dienstverlening die ermee gepaard gaat.

- De Management Ondersteunende Dienst '**MOD WVG-afdeling Personeel**' behartigt de **personeels-aangelegenheden** voor het **Ministerie WVG** en omvat de volgende entiteiten:

- departement WVG
- fonds VIPA **(1)**
- agentschap Jongerenwelzijn
- agentschap VAPH
- agentschap Zorg en Gezondheid' (+ Vlaams Zorgfonds + Vlaamse Zorgkas) **(1)**

(1) Het betreft hier personeelsleden van het Ministerie WVG die ter beschikking worden gesteld van het VIPA, van het Vlaams Zorgfonds, en van de Vlaamse Zorgkas.

De voormelde entiteiten van het Ministerie WVG blijven in 2015 verder ressorteren onder de MOD WVG-afdeling Personeel van het Departement WVG voor de behartiging van hun personeelsaange-

legenheden. De MOD WVG-afdeling Personeel zal verder klachten van de personeelsleden van het Ministerie WVG en het VAPH over de dienstverlening van de MOD behandelen.

De MOD-WVG afdeling Personeel van het Departement WVG beheert ca. 3.000 personeelsdossiers door de uitbreiding met de klantenporteuille van het VAPH.

De MOD Personeelsdienst van het agentschap 'Kind en Gezin' behandelt personeelsklachten op een analoge wijze als de MOD WVG-afdeling Personeel van het departement.

- De voormalige Management Ondersteunende Dienst '**MOD WVG afdeling Ondersteuning Werking**' is vanaf 2015 overgegaan naar de nieuwe afdeling 'Algemeen Coördinerende diensten. Die behandelt verder de **individuele werkingskosten** van de personeelsleden van het Ministerie WVG en van het VAPH: dit zijn uitbetalingen van gemaakte kosten door de personeelsleden via het elektronisch Boekhoudstelsel.
- De **MOD-WVG van het Ministerie WVG** heeft sinds 2007 geopteerd om **personeelsklachten** (over personeelsaangelegenheden en over werkingskosten van personeelsleden) te behandelen op de eerste lijn binnen het kader van het Vlaams klachtendecreet en de Vlaamse ombudsnormen. Een tweedelijns-klachtenbehandeling was tot aan de wijziging van het Vlaams Ombudsdecreet in oktober 2012 niet voorzien.
- **Personeelsklachtenbehandeling** betreft hier **individueel-gerelateerde personeelszaken** (bv. 'mijn loon', 'mijn verlof', ...), echter **geen beleids- of regelgevende elementen, en evenmin management-gerelateerde personeelszaken** (bv. beheer van het personeelsbudget, ...).
- Indieners van Personeelsklachten zijn enerzijds **personeelsleden** (zowel contractuelen als statutairen, waarmee een arbeidsrelatie bestaat) en anderzijds **burgers** (zowel personen die het Ministerie WVG verlaten hebben of gepensioneerd zijn, als sollicitanten).
- De MOD WVG-afdeling Personeel van het Departement WVG registreert ook de doorverwijzing van ontvangen personeelsklachten van sollicitanten naar het agentschap voor Overheidspersoneel (beleidsdomein Kanselarij en Bestuurszaken) die handelen over de selectieprocedure voor de wervingen die betrekking hebben op het Ministerie WVG en het VAPH. Het eigenaarschap van selectieprocedures tussen de MOD WVG-afdeling Personeel en het agentschap voor Overheidspersoneel kan wisselen of gedeeld zijn, afhankelijk van de afspraken in de wervingsdossiers.

Inzake **selecties van personeel** voorziet de **Omzendbrief BZ 2014/5 van 23 mei 2014** (inwerkingtreding op 01/06/2014) over "*kwakeitcriteria voor selecties en selectoren*" aan de lijnmanagers van de diensten van de Vlaamse overheid dat er een kosteloze klachtenprocedure moet worden georganiseerd op basis van het Vlaams klachtendecreet van 1 juni 2001 (cf. punt 10. omzendbrief). Die klachten komen niet in een apart circuit terecht, maar kunnen worden opgenomen in de reguliere klachtenbehandeling van entiteiten als ze zelf optreden als selector. Gegronde klachten geven altijd aanleiding tot rechtzettingen. Selectieprocedures worden niet noodzakelijk stilgelegd vanwege een klacht.

De omzendbrief bepaalt ook dat niet-gekozen kandidaten altijd beschikken over een beroeps-mogelijkheid bij de Raad van State. Ze worden daarvan op de hoogte gebracht bij de kennisgeving van de eindbeslissing door de opdrachtgever.

Interne Tweede Lijn klachten

- Dit betreft de behandeling van **klachten over de dienstverlening van welzijns- en verzorgingsvoorzieningen (en partners bij 'Kind en Gezin')** die door de WVG-entiteiten worden 'aangestuurd', d.i. erkennen of registreren of inspecteren (of alleen subsidiëren: in dit geval uitbreiding van klachtenbehandeling op basis van intern goedgekeurde klachtenprocedures binnen de WVG-entiteiten). Die voorzieningen worden **tweedelijnsvoorzieningen** genoemd.
- Er zijn tweedelijnsvoorzieningen bij de volgende **WVG-entiteiten**:
 - het agentschap '**Kind en Gezin**'
 - het **Vlaams agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)**
 - het agentschap '**Zorg en Gezondheid**' (ZG)

- het agentschap **Jongerenwelzijn (JWZ)**
- het **Departement WVG**: de afdeling Welzijn en Samenleving.
- De behandeling van klachten door de WVG-entiteiten over de dienstverlening van tweedelijsvoorzieningen gebeurt in uitvoering van het **oprichtingsdecreet of het oprichtingsbesluit van de betrokken WVG-entiteit**. Hierin is echter niet bepaald volgens welke regelgeving die klachtenbehandeling moet gebeuren.
De Beleidsraad WVG, in zijn vergadering van 17 september 2012, is voorstander dat al de WVG-bestuursinstellingen die interne tweedelijsklachten behandelen, hun behandeling doen op basis van het Vlaams klachtendecreet en de Vlaamse ombudsnormen, en dat hierover gerapporteerd wordt binnen de gecoördineerde rapportage van het beleidsdomein WVG aan de Vlaamse Ombudsdienst.
- De interne tweede lijnklachtenbehandeling betreft de **dienstverlening van de voorzieningen**, en **niet hun interne organisatie of hun personeelsbeleid**. Klachten kunnen door gebruikers van die voorzieningen, of door hun personeelsleden worden ingediend.
- De ‘interne’ tweede lijnklachtenbehandeling is **trapsgewijs gesitueerd**: eerst moet, voor zover mogelijk of gewenst door de verzoeker, de klachtenbehandeling door de aangeklaagde voorziening zelf worden opgenomen. Dit geldt reglementair voor de voorzieningen die onder de toepassing vallen van de **Vlaamse Kwaliteitsdecreten** waarin de toepassing van het klachtrecht of de klachtenbehandeling door de voorzieningen bepaald is:
 - **(1)** Het decreet van 29 april 1997 inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen
 - **(2)** Het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en de welzijnsvoorzieningen**(1)** Voor sommige (welzijns-)voorzieningen is een transitieperiode om over te gaan naar **(2)** nog lopende.
- Heel wat (sub)sectoren van voorzieningen binnen het beleidsdomein WVG hebben klachtenbehandeling voorzien in hun **sectorspecifieke regelgeving** over kwaliteitszorg of in hun programmatie-, erkennings- en subsidieregeling.
- Komen klachten over tweedelijsvoorzieningen eerst terecht bij een WVG-entiteit (agentschap of departement) dan verwijst de ontvangende entiteit de verzoekers eerst terug voor behandeling van hun klachten naar de betrokken voorziening.
- Gaat de verzoeker niet akkoord met het resultaat van die klachtenbehandeling door de voorziening, dan kan de verzoeker daarna terecht bij de WVG-entiteit die de voorziening aanstuurt (d.i. erkent, registreert en/of subsidieert) voor de interne 2de lijn klachtenbehandeling door de WVG-entiteit.
- De **sectorspecifieke regelgeving** voorziet soms **uitzonderingen** op de verplichting voor voorzieningen om zelf klachten te behandelen. De bevoegde WVG-entiteit start dan onmiddellijk zelf de klachtenbehandeling op.
- In laatste instantie kan de verzoeker zich wenden tot de **externe tweedelijsklachten-behandeling van de Vlaamse Ombudsdienst** op basis van het Vlaams Ombudsdecreet van 7 juli 1998.
- **Inschakeling van Zorginspectie bij de tweedelijs-klachtenbehandeling kan door elke WVG-entiteit**. De kwaliteitsdecreten en de sectorspecifieke regelgeving binnen het beleidsdomein WVG met bepalingen over de verplichting om klachtenbehandeling binnen de voorzieningen te organiseren, bevat **geen richtlijnen** om hierbij de Zorginspectie in te schakelen.
 Het gewijzigd oprichtingsbesluit van het Departement WVG bepaalt m.b.t. Zorginspectie dat inspectieonderzoeken kunnen worden uitgevoerd op verzoek van het departement of van de agentschappen WVG.
 De noodzaak of de opportuniteit tot inschakeling van Zorginspectie voor de interne tweedelijs-klachtenbehandeling wordt per individuele klacht beoordeeld binnen elke WVG-entiteit.
- Zorginspectie voert inspecties uit over klachten over tweedelijsvoorzieningen, maar de klachtenafhandeling gebeurt uitsluitend door het erkennende agentschap WVG van de tweedelijsvoorzieningen.

- **Geen rapportage vanaf 2013 aan de Vlaamse Ombudsdienst over klachten die via een 'Informatieve nota' verder worden opgevolgd:**

Informatieve nota's over tweedelijnsklachten: agentschap 'Kind en Gezin'

Voor sommige klachtenoproepen ziet de klachtendienst van 'Kind en Gezin' geen meerwaarde in een bespreking op een speciaal daartoe georganiseerd inspectiebezoek in de voorziening, en evenmin in een opdracht aan het organiserend bestuur van de voorziening. De klachtendienst stelt in die gevallen een 'informatieve nota' op en het dossierbeheer van 'Kind en Gezin' volgt de herhaling van dezelfde klachten bij de betrokken voorzieningen op in het kader van de attestering van de voorzieningen. Zorginspectie houdt de 'informatieve nota's' bij in functie van een volgend inspectiebezoek aan de betrokken voorzieningen.

Informatieve nota's over tweedelijnsklachten: agentschap Jongerenwelzijn

Wanneer de klachtendienst JO-lijn van Jongerenwelzijn een ongenoegen van een melder interpreteert als een signaal en geen meerwaarde ziet in een inspectieopdracht, kan de JO-lijn opteren om een 'informatieve nota' te richten over de bevindingen van de melding aan: 1) Zorginspectie; 2) het dossierbeheer van de afdeling Voorzieningenbeleid van Jongerenwelzijn als het om een private voorziening gaat; 3) het dossierbeheer van de diensten van de administrateur-generaal en de klachtencoördinator van Jongerenwelzijn als het om een gemeenschapsinstelling gaat.

Elk van de 3 voormelde entiteiten neemt zelf het initiatief om naar aanleiding van de 'informatieve nota' een inspectie-opdracht te geven. De zorginspecteur kan bij een volgende inspectie van de voorziening oog hebben voor het gemelde of het uitdrukkelijk bevragen.

Coördinatie van klachtenbehandeling

- De coördinatie van klachtenbehandeling is georganiseerd in punt 4.11. van de Omzendbrief van de Vlaamse Regering 2014/20 van 25 april 2014 bij het Vlaams klachtendecreet.
- Coördinatie is een aspect van klachtenbehandeling in sommige klachtendossiers maar vormt geen specifieke groep van klachtendossiers.
- Coördinatie van behandeling van klachten is aan de orde wanneer klachten slaan op de dienstverlening van **meerdere bestuursinstellingen** van de Vlaamse overheid. De Omzendbrief noemt dit "**gedeelde verantwoordelijkheid**" van verschillende administraties of instellingen. Het Vlaams klachtendecreet en de Omzendbrief zijn van toepassing op de Vlaamse administratie en de overige instellingen, met uitbreiding naar de Vlaamse ministeriële kabinetten. Ze zijn niet van toepassing op privé-instanties of op andere overheden. Klachtelementen over de dienstverlening van de twee laatstgenoemde instanties worden naar hen voor behandeling **doorverwezen**.
- In geval van een gedeelde verantwoordelijkheid van verschillende administraties of instellingen, **behandelt elke instelling het aspect waarvoor ze rechtstreeks bevoegd is**.
- De "**meest betrokken**" instelling staat in voor de **coördinatie** van de klachtenbehandeling.
- De instellingen dienen terzake de nodige pragmatische afspraken te maken met het oog op een snelle en correcte klachtafhandeling. Zo wordt de registratie en de rapportering best door de coördinerende bestuursinstelling ter harte genomen.

Antwoordtermijnen

- Er wordt principieel een **antwoordtermijn van 90 kalenderdagen voor klachtenafhandeling** voorzien. Tussentijds of vanaf de ontvangstmelding communiceren de WVG-entiteiten hierover met de verzoekers.
- In de praktijk wordt ernaar gestreefd de **decretale antwoordtermijn van maximum 45 kalenderdagen** te respecteren of korter te houden.

- De reden voor deze antwoordtermijn van 90 kalenderdagen is dat de WVG-entiteiten in het kader van hun klachtenonderzoek soms een beroep moeten doen op '**externe diensten**' of **betrokken partijen** zoals bv.:
 - Zorginspectie om een inspectieonderzoek over klachten ter plaatse in de voorzieningen uit te voeren;
 - het opdrachtgevend bestuur van sommige tweedelijnsvoorzieningen om informatie op te vragen;
 - de provinciale adviserende artsen om medische informatie op te vragen; ...
- De noodzaak om Zorginspectie in te schakelen, is het resultaat van een beoordeling van elk individueel klachtendossier en gebeurt dus ad hoc. De termijnverlenging voor klachtenbehandeling die voortvloeit uit de **tussenschakel van een inspectiebezoek**, omvat ook de **structurele reactietermijn op het inspectieverslag** van de onderzochte voorziening die in de sectorale regelgevingen voorzien is.

Doorverwijzing van klachten

- Ontvangen klachten worden doorverwezen wanneer **de ontvangende entiteit niet bevoegd is** om de klacht te behandelen.
- **Voor de bevoegde entiteit, waarnaar wordt doorverwezen**, zijn dergelijke klachten **in principe ontvankelijk**, onder voorwaarde dat voldaan wordt aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden van het klachtendecreet. In dit geval is voor de bevoegde entiteit de ontvangen klacht via doorverwijzing een te behandelen klacht.
- **De doorverwijzende, niet bevoegde bestuursinstelling beoordeelt niet de ontvankelijkheid van de klachten.** De ontvankelijkheid wordt beoordeeld door de ontvangende, bevoegde bestuursinstelling of overheid of privé instantie.
- Het correct doorverwijzen van burgers, van hun vragen en hun klachten is een element van de Omzendbrief VR 2014/20 bij het Klachtendecreet, maar is geen ontvankelijkheidsvoorwaarde:

cf. De Omzendbrief VR 2014/20 bij het Vlaams klachtendecreet:

 - **punt 2.2.:** burgers met informatievragen snel en correct inlichten en doorverwijzen
 - **punt 4.2.:** kabinetten verwijzen door naar de inhoudelijk bevoegde bestuursinstelling
 - **punt 4.5.:** beleidsklachten doorverwijzen naar de politiek verantwoordelijken of naar de verzoekschriftenprocedure van het Vlaams Parlement
 - **punt 4.7.:** burgers doorverwijzen naar de Vlaamse Ombudsdienst.
- Het Vlaams klachtendecreet of de Omzendbrief VR 2014/20 spreken met betrekking tot doorverwijzing van klachten niet over ontvankelijkheid.
- Benadering vanuit het standpunt van de verzoekers: voor de verzoekers is een eerste boodschap over niet-ontvankelijkheid van de niet-bevoegde overheid verwarrend als ze daarna een boodschap van ontvankelijkheid van de bevoegde overheid ontvangen.
- Wijze van doorverwijzen, naargelang van de vraag van de verzoekers:
 - ofwel bezorgt de ontvangende WVG-entiteit de verzoeker informatie bij welke entiteit of overheid of privé instantie de klacht kan worden ingediend;
 - ofwel stuurt de ontvangende WVG-entiteit zelf de klacht door naar de bevoegde entiteit of overheid of privé instantie, en informeert hierover de verzoeker.
- Afhankelijk van de inschatting van de situatie van de verzoeker, doet de klachtenbehandeling van de WVG-entiteit een beroep op een (welzijns-)voorziening (bv. een OCMW, een Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW), ...) om de verzoeker te ondersteunen om zijn klacht te laten behandelen.
- **Vanaf het werkjaar 2013** worden enkel de doorverwijzingen van klachten **buiten** het beleidsdomein WVG aan de Vlaamse Ombudsdienst jaarlijks gerapporteerd.

Intrekking van klachten

- Ingetrokken klachten doorlopen niet het volledig proces van klachtenbehandeling en onderscheiden zich aldus van de afgehandelde klachten.
- Intrekking van klachten gebeurt **op initiatief van de verzoekers** die erom verzoeken, bijvoorbeeld omdat het gesignaleerde probleem voor de verzoeker intussen een oplossing kreeg. Soms gebeurt de intrekking passief: bv. door afwezigheid van aanvullende informatie vanwege de verzoeker om de klacht te kunnen behandelen.
- De Klachtendienst van het **agentschap 'Kind en Gezin'** maakt bij de intrekking van een klacht telkens de afweging in het belang van het betrokken kind, en kan om die reden de klachtenbehandeling voortzetten, in weerwil van de vraag van de verzoeker om de klacht in te trekken.

Stopzetting van klachtenbehandeling

- Stopgezette klachten doorlopen niet het volledig proces van klachtenbehandeling en onderscheiden zich aldus van de behandelde klachten.
- Stopzetting van klachtenbehandeling gebeurt **op initiatief van de klachtendiensten van de WVG-entiteiten** (niet van de verzoekers).
- Dit gebeurt wanneer het gesignaleerde probleem intussen werd opgelost, door toedoen van de dossierbehandelaars of van de klachtendienst van de WVG-entiteiten, waardoor het voorwerp van de klacht vervalst, en het klachtendossier kan worden stopgezet.

Ontvankelijkheid van klachten

- De ontvankelijkheid betreft de klachtenbehandeling op de **Eerste Lijn** van de WVG-entiteiten, d.i. over de eigen dienstverlening.
- De ontvankelijkheid betreft ook de klachtenbehandeling op de **interne Tweede Lijn** van sommige WVG-entiteiten die tweedelijnsvoorzieningen aansturen (d.i. erkennen of vergunnen of subsidiëren).
- **Gemengde klachten** die deels ontvankelijk en deels niet-ontvankelijk zijn, worden als deels ontvankelijke klachten opgenomen. Het ontvankelijke deel van klachten wordt getoetst aan de Vlaamse ombudsnormen, en de mate van gegrondheid en van oplossing worden onderzocht.
- **Meldingen, signalen, informatievragen, doorverwezen klachten, ingetrokken en stopgezette klachten**, worden niet beoordeeld op of niet opgenomen bij de ontvankelijkheid van klachten.
- **Aanvragen tot openbaarmaking van bestuursdocumenten** over klachtendossiers vallen **buiten** het Eerstelijnsrapport klachtenbehandeling, ressorteren onder het Vlaams Openbaarheidsdecreet, en worden gerapporteerd aan een andere instantie, nl. de Beroepsinstantie inzake openbaarheid van bestuur en hergebruik van overheidsinformatie.
- Het Vlaams klachtendecreet en de Omzendbrief VR 2014/20 bij het klachtendecreet bepalen het toepassingsgebied van het klachtendecreet en de gevallen waarin de behandeling van klachten niet verplicht is.

Gegronde klachten en Betwiste klachten

- Ontvankelijke klachten worden inzake **gegrondheid** vooral getoetst aan de Vlaamse Ombudsnormen, voorzien als minimale toetsing in de Omzendbrief VR 2014/20 (punt 4.8) bij het Vlaams Klachtendecreet. Er is ook toetsing aan feiten en aan de bepalingen van de sectorale regelgeving en procedures.

- Bij **Betwiste klachten** heeft de klachtenbehandeling op basis van alle verzamelde elementen niet voldoende elementen of objectieve basis om te besluiten of de klacht **grond of niet-gegrond** is. Het gaat hier vaak over situaties van **'woord-tegen-woord'** of wanneer de **feitelijke toedracht niet meer te achterhalen** valt. Zowel het verhaal of de berichten van de verzoeker als die van de aangeklaagde entiteit of voorziening worden gelijkwaardig behandeld.

Categorie 'Betwiste' klachten: voor de duidelijkheid en de continuïteit van de gehanteerde begrippen in de opeenvolgende klachtenjaarrapporten van het beleidsdomein WVG, wordt de benaming van deze categorie behouden. Daarentegen in antwoordberichten op klachten van verzoekers of andere communicatie met burgers wordt die benaming geweerd omdat sommige verzoekers zich hierdoor negatief aangesproken voelen (cf. Ombudsrapport 2012-0235 van 19/02/2013 over een zelfstandig kinderdagverblijf, punt 21., blz. 3).

Oplossing of herstel van klachten

- Gegronde klachtelementen vragen herstel of een oplossing van de aangeklaagde dienstverlening.
- Het herstel van de aangeklaagde dienstverlening kan slaan op een **ad hoc situatie**, of op een **structurele situatie** die bv. een aanpassing van een procedure of de regelgeving vereist.
- Zodra de bestuursinstelling aan de klacht tegemoet gekomen is naar tevredenheid van de verzoeker, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht volgens de bepalingen van het Vlaams klachtendecreet (cf. artikel 6).
- Wanneer de verzoeker een getroffen beslissing terecht aanvecht, kan de klachtenbehandelaar niet in de plaats treden van de dossierbehandelaar die de aangeklaagde beslissing heeft genomen en deze beslissing zelf wijzigen. De afhandeling van een klacht en de eventuele herziening van een beslissing zijn immers twee afzonderlijke handelingen. De klachtenbehandelaar kan wel bepleiten dat de aangeklaagde beslissing door de dossierbehandelaar gewijzigd wordt. Praktisch overleg met de dossierbehandelaar is aangewezen, vooraleer de klachtenbehandelaar de verzoeker van antwoord dient. Indien duidelijk is dat de klachtenbehandelaar geen rechtzetting kan verkrijgen, wordt de burger doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

17 BIJLAGE 1: VLAAMSE OMBUDSNORMEN (VOLLEDIGE LIJST)

1 Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling

De interne behandeling van klachten is belangrijk voor het vertrouwen van de burgers in de overheid. Als een specifieke eerstelijnsklachtenbehandeling bestaat, dan moet een burger hierover tijdig en zorgvuldig geïnformeerd worden. Als een burger een klacht uit, dan moet hij in contact gebracht worden met de eerstelijnsklachtendienst. Een goede klachtenbehandeling vereist een onafhankelijk onderzoek vanuit het principe hoor en wederhoor, een ernstig feitenonderzoek met een controleerbare procedure, een redelijke behandeltermijn en een mededeling van het resultaat met een gemotiveerde beoordeling.

13 Redelijke behandeltermijn

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

16 Billijkheid

"Daarnaast maakt de ombudsman af en toe gebruik van het concept "billijkheid". Wanneer de bestaande regels tot een uitzonderlijk penibele situatie leiden, zal de ombudsman om een billijke oplossing vragen. We hopen dat de politici dan hun macht zullen willen gebruiken om de burger uit die situatie te halen. De gewone juridische middelen volstaan dan namelijk niet. Een type-voorbeeld van een ingreep die de ombudsman dan verwacht is dat het beleid dan een nieuwe algemene regel bepaalt voor de toekomst (en dat deze nieuwe regel - in de mate van het mogelijke - eveneens een oplossing biedt voor de uitzonderlijk penibele situatie.)"

18 BIJLAGE 2: SERVICEMETER (D.D. 09/07/2014) VLAAMSE OMBUDSDIENST

Het Klachtendecreet draagt de Vlaamse bestuursinstellingen op om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Hierover wordt jaarlijks gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De servicemeter wil een **handleiding** bieden bij deze klachtbehandeling, door mee te geven wat de Vlaamse Ombudsdienst, op basis van zijn ervaring en gedachtenwisselingen met het netwerk klachtenmanagement, daarbij als belangrijke indicatoren identificeerde. Onderstaande operationele indicatoren hebben tot doel bestuursinstellingen te helpen om in te schatten of ze de langetermijndoelen “**klachtencaptatie**”, “**kwaliteitsvolle klachtenbehandeling**” en “**kwaliteitsmanagement**” realiseren.

Als dusdanig zullen ze ook als **evaluatie-instrument** gebruikt worden door de Vlaamse Ombudsdienst. De verscheidenheid aan bestuursinstellingen maakt een ‘on-fits-all’-model niet steeds mogelijk. Evenwaardige alternatieven worden daarom op gelijke voet gevalideerd.

Het centraal uitgangspunt blijft het streven naar een **herstel- en oplossingsgerichte praktijk**, waarbij lessen getrokken worden uit het klachtenbeeld om de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘klachtencaptatie’

1. Vlotte **bereikbaarheid** van de klachtenbehandelaar/procedure
 - mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar (bv. zijn de gegevens gemakkelijk vindbaar op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700, ..?);
 - mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).
2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over **onterecht niet-behandelde** of **niet- (h)erkende eerstelijnsklachten**.
3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekregen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling, ...).

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsvolle klachtenbehandeling’

1. **Klachtenbehandelaar bekend** binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.
2. **Doorlooptijd** klachtenbehandeling.
3. **Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden** (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik ...).
4. **Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst** en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsmanagement’

1. Aanwezigheid **functiebeschrijving** en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachten-behandelars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.
2. Inspanningen voor **professionalisering** klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachten-behandelars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klanten-bevraging).
3. **Kwaliteitsmanager** maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.
4. Mogelijkheid tot **rapportage** aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.
5. Aanwezigheid **gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport** ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.
6. Aandacht voor **beleidsaspecten/verbeteracties** in klachtenrapport.
7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: **analysetraject en conclusie** in klachtenrapport.
8. **Periodieke bespreking** van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.
9. Opvolging **ombudsaanbevelingen** voorgaand kalenderjaar en **tijdige rapportering** aan Vlaamse Ombudsdienst.
10. Deelname aan **Vlaams netwerk klachtenmanagers**.

Landbouw en Visserij

87 klachten

Titel: Klachtenrapportage 2015
Datum: 19/01/2016

Auteur: Inse Jhaes – Wim Stoop
Entiteit: Departement Landbouw en Visserij
Afdeling: Afdeling Beleidscoördinatie en Omgeving
E-mail: inse.jhaes@lv.vlaanderen.be of wim.stoop@lv.vlaanderen.be
Telefoon: 02 552 74 15 - 02 552 77 12

Aan: Vlaamse Ombudsdienst

Inhoudstafel:	1	INLEIDING	2
	2	VERSLAG.....	2
	2.1	Globaal Verslag.....	2
	2.2	Detailverslag.....	2
	2.2.1	Departement Landbouw en Visserij.....	2
	2.2.2	ILVO	3
	2.2.3	VLAM.....	4

1 INLEIDING

Het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen voorziet in artikel 12 in de verplichting in hoofde van de bestuursinstellingen om jaarlijks een schriftelijk verslag uit te brengen bij de Vlaamse ombudsman over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten. Conform artikel 12 van het decreet wordt door het Beleidsdomein Landbouw en Visserij een globaal verslag uitgebracht.

Met ingang van 1 januari 2015 integreerde het Agentschap voor Landbouw en Visserij in het Departement Landbouw en Visserij en werd door de zesde Staatshervorming ook het BIRB (Belgisch Interventie en Restitutie Bureau) in het departement geïntegreerd.

In het verslag zal er naast het departement ook op VLAM (Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing vzw) en ILVO (Instituut voor Landbouw - en Visserijonderzoek) worden ingegaan.

2 VERSLAG

2.1 GLBAAL VERSLAG

In 2015 zijn er bij de entiteiten van het beleidsdomein 87 klachten ingediend. In totaal werden 9 dossiers om hierna volgende redenen onontvankelijk verklaard: - (Beleid en regelgeving.)

78 dossiers waren ontvankelijk en van deze dossiers werden er 28 gegrond en 10 deels gegrond bevonden. 40 dossiers werden ongegrond bevonden. In 36 dossiers werd er een oplossing uitgewerkt.

Hieronder kunt u per entiteit van het beleidsdomein een detailverslag vinden.

2.2 DETAILVERSLAG

2.2.1 Departement Landbouw en Visserij

Het Departement Landbouw en Visserij heeft in 2015 geen klachten ontvangen.

Ook in het verleden ontvingen de entiteiten die gefusioneerd werden tot het nieuwe departement een zeer gering aantal klachten.

Uit de afwezigheid van klachten of het zeer geringe aantal van de laatste jaren, kan worden afgeleid dat de burger geen structurele problemen ondervond in zijn contacten met het Departement.

Een aantal diensten hebben slechts een beperkt contact met de burger en binnen een aantal andere diensten bestaat er een uitgebreide en kwalitatieve procedure bij het behandelen van de administratieve aanvragen die de verschillende diensten ontvangen (zowel in de buitendiensten als op het hoofdbestuur) waarbij de burger de kans krijgt om zijn opmerkingen mee te delen via het indienen van een bezwaarschrift en waardoor vele eventuele problemen in dit stadium opgelost kunnen worden.

Aangezien er in 2015 geen klachten werden ingediend, konden hier ook geen gevolgen/verbeteringen aan vastgeknoopt worden.

Dit neemt niet weg dat er op het vlak van het klachtenmanagement in 2015 binnen het departement toch heel wat verricht werd.

Door de creatie van het nieuwe departement, moest de klachtenbehandeling van de vroegere entiteiten op mekaar afgestemd worden. Dit nieuwe klachtenmanagement moest ook passen in de nieuwe missie, visie en waarden en strategie van het geïntegreerde departement.

De klachtenbehandeling is dan ook aan bod gekomen in de strategie oefening m.b.t. integriteit die het departement in het voorjaar 2015 hield. Het inzetten op monitoring en opvolging via reactie door duidelijke procedures voor klachten en bezwaren/Effectief reageren op klachten/ En voldoende communiceren over de bestaande klachtenprocedure werd als een must op lange termijn (tot 2019) omschreven.

Een eerste stap hierin werd genomen door het inschrijven van het project 'Het afstemmen van de klachtenbehandeling' in het afdelingsplan van de Afdeling Beleidscoördinatie en Omgeving (ABCO) (PR 7.2.1-ABCO-2015-39).

Het doel van dit project is :

- De stap tot het indienen van een klacht voor de burger te vergemakkelijken (klachtencaptatie);
- De klachtenherkenning bij het personeel van het Departement versterken en zorgen dat de juiste stappen in de klachtenbehandeling gezet worden (klachtencaptatie);
- De visie over klachten te wijzigen zodat ze gezien zullen worden als een kracht, een signaal waardoor het Departement LV zijn klanten beter leert kennen en zijn dienstverlening kan verbeteren, en waardoor het een betere partner wordt voor de agro-ondernemer (klachtencaptatie);
- De maturiteit van het Departement LV te verhogen op vlak van kwaliteitsvolle klachtenbehandeling en kwaliteitsmanagement inzake klachten.

In 2015 werd een intern ontwerp van dienstorder over klachten voorbereid dat in de loop van 2016 afgerond en gecommuniceerd zal worden binnen het departement.

2.2.2 ILVO

Het ILVO heeft in 2015 86 klachten ontvangen, waarvan er 9 onontvankelijk werden bevonden op grond van "beleid en regelgeving". 77 dossiers waren ontvankelijk en van deze dossiers werden er 28 gegrond en 10 deels gegrond bevonden. 39 dossiers werden ongegrond bevonden. In 36 dossiers werd er een oplossing uitgewerkt.

Het ILVO werkt voor het klachtenbeleid binnen de ILVO dienstverlening via de klachtenprocedure volgens ISO17020 en ISO17025 (BELAC geaccrediteerd) zoals reeds jaren opgenomen in het geaccrediteerde kwaliteitssysteem.

Een detailrapportage kunt u hieronder in bijlage vinden.



ILVO Klachten
2015.doc

Op de website van het ILVO is daarnaast ook nog een algemeen klachtenluik welke toelicht hoe klachten buiten de dienstverlening dienen gemeld te worden (<http://www.ilvo.vlaanderen.be/language/nl-BE/NL/Over-ILVO/Klachten#.VpzGRXn2ZaQ>). Via dit luik werden in 2015 geen meldingen. ontvangen

2.2.3 VLAM

Het VLAM heeft in 2015 één klacht ontvangen. Deze klacht had betrekking op het decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur en bleek na onderzoek ontvankelijk doch ongegrond. De klacht is conform het klachtendecreet binnen 45 dagen afgehandeld. Tot dusver werd na de interne afhandeling van de klacht binnen de voorziene termijn door de klager geen verdere stappen ondernomen tegen het VLAM.

Deze klacht is de eerste officiële klacht die het VLAM mocht ontvangen sinds de inwerkingtreding van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen en de eerste klacht sinds de inwerkingtreding van het decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur.

Drie redenen kunnen aangehaald worden ter verantwoording.

Een eerste reden betreft de structuur van de bestuursorganen binnen het VLAM. Naast de wettelijk verplichte bestuursorganen zoals een algemene vergadering en een raad van bestuur beschikt het VLAM ook over een dagelijks bestuur, sectorgroepen en werkgroepen waarin steeds personeelsleden van het VLAM aanwezig zijn. Deze organen bieden de mogelijkheid aan de leden van de vzw en de daaraan verbonden ondernemingen om hun klachten met betrekking tot de werking van het VLAM in deze organen te bespreken en op te lossen.

Een tweede reden betreft de mogelijkheid om bezwaarschriften in te dienen bij de dienst Inningen van het VLAM wanneer een particulier of onderneming het oneens is met de inning van de promotiebijdragen. Deze bezwaarschriften worden steeds door de bevoegde dienst in goede orde afgehandeld.

Een derde reden kan ook toegeschreven worden aan de open en constructieve geest van het VLAM bij contacten met derden en de goede werking van haar diensten.

Het is belangrijk te vermelden dat het VLAM in 2015 ook gevolg heeft gegeven aan de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst inzake de behandeling van klachten. In het bijzonder uitte de Vlaamse Ombudsdienst in augustus 2015 haar bezorgdheid over de klachtencaptatie van het VLAM, waarbij een gebrek aan zichtbaarheid van de naam en de contactgegevens van de klachtenbehandelaar naar de buitenwereld toe werd aangestipt. Ook werd de interne bekendheid van de klachtenbehandelaar en het bestaan van doorloopschema's binnen het VLAM in vraag gesteld. Het VLAM heeft deze bezorgdheden beantwoord door de naam en de contactgegevens van de klachtenbehandelaar duidelijk zichtbaar te maken op de contactpagina van de VLAM-website. Daarnaast werd er in de Management Team vergadering van 16 november 2015 een agendapunt gewijd aan het thema waarbij de rol van de klachtenbehandelaar werd verduidelijkt en waarbij een rudimentair doorloopschema werd afgesproken dat vandaag in werking is. Tenslotte werd op deze vergadering afgesproken om in de loop van 2016 de klachtenwerking verder intern te integreren en om de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen via een webformulier.

Vragenlijst voor het verslag 2015 over uw klachtenmanagement

Instituut voor Landbouw - en Visserijonderzoek (IVA ILVO – EV ILVO)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal externe klachten:	86

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	85
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	3

Aantal onontvankelijke klachten:	9
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	9
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	77
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	28
	deels gegrond:	10
	ongegrond:	39

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	36
	deels opgelost:	3
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	32

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Plantencentrum Diagnose:

10 gegronde klachten: 10 opgelost

8 deels gegrond: 8 opgelost

38 ongegronde klachten

Agrotechniek:

- De 9 onontvankelijke/ongegronde klachten hebben allemaal te maken met het niet akkoord gaan van de klant met de keuringsresultaten, of prijzen.
- De 6 andere klachten zijn niet echt onder te verdelen in inhoudelijke categorieën en zijn min of meer losstaand van elkaar.

TV370:

10 gegronde klachten en opgelost

Dier:

In 2015 werden 5 externe klachten geregistreerd:

Inzake Projectgerelateerd onderzoek

- Onderzoeksdomein Veehouderij : 2 (deels gegrond)
- Onderzoeksdomein Aquatisch milieu en Kwaliteit : 0
- Onderzoeksdomein Visserij en Aquatische productie : 1 (ongegrond)

Inzake Uitvoering onderzoek in laboratoria van het ANIMALAB-DIER:

Er werden 2 klachten ontvangen in volgende categorie:

- Onderhoud toestellen laboratorium: 2 (gegrond)

Het registreren van non-conformiteiten en klachten binnen het kader van analyse-aanvragen, analyseresultaten, rapporten, goederen en diensten, etc. afkomstig van interne alsook externe klanten of leveranciers dient steeds geregistreerd te worden volgens de hangbare procedures teneinde de werking van ANIMALAB te kunnen verbeteren.

3. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Plantencentrum Diagnose:

De meeste klachten handelen over te laat rapporteren van analyseresultaten. Een groot deel van deze klachten is te wijten aan het feit dat de doorlooptijd berekend wordt op een standaardanalyse. Wanneer echter een bijkomende test ter bevestiging moet uitgevoerd worden, wordt de doorlooptijd overschreden. In alle behandelde klachten ging de klant akkoord met de verantwoording waarom de doorlooptijd werd overschreden.

Agrotechniek:

Op een totaal van 4685 klanten in 2015:

De 9 onontvankelijke klachten zijn allemaal klachten die te maken hebben met het niet akkoord zijn met de keuringsresultaten en/of prijs.

Van de 6 ontvankelijke klachten :

- 2 klachten zijn rechtstreeks toe te wijzen aan problemen met onze leveranciers.
- 2 klachten vinden hun oorzaak in menselijke fouten van eigen personeel.
- 1 klacht is te wijten aan een onvolledige afgeleverd document.
- 1 klacht heeft te maken met niet correcte adressering.

TV370:

Alle klachten worden besproken op de stafvergaderingen kwaliteit en tijdens de management review.

Dier:

Inzake Project gerelateerd onderzoek (Eenheid Dier):

- Onderzoeksdomein Veehouderij: 2

Er werden 2 gelijkaardige klachten per mail ontvangen door het afdelingshoofd van de Eenheid Dier. Deze betreffen het niet aanvaarden van de kosten die door ILVO worden aangerekend wanneer door scholen een bedrijfsbezoek voor studenten wordt gevraagd (begeleid bezoek van proefstallen). Dit werd overlegd met de Administrateur-Generaal van ILVO. Er wordt voorgesteld om dit in te richten als een gesubsidieerde vormingsactiviteit waardoor de kosten voor de scholen geminimaliseerd worden.

- Visserij en Aquatische productie : 1

Deze klacht werd per aangetekend schrijven ontvangen en behandeld door de betrokken onderzoeker in overleg met het Afdelingshoofd van de eenheid Dier in samenspraak met de wetenschappelijk directeur van het betreffende onderzoeksdomein. Er werd een e-mail met begeleidend schrijven naar de klant teruggestuurd. De klacht betrof het in vraag stellen van een gegeven advies. In het begeleidend schrijven werd de klant beter geïnformeerd door de rol van ILVO in deze materie beter te kaderen en met feiten aan te geven dat de bewering van de klant niet klopt.

- Uitvoering onderzoek in laboratoria van het ANIMALAB-DIER: 2

Beide klachten hebben betrekking op het aspect veiligheid bij de uitvoering van onderhoudswerken door externen aan labo-apparatuur en hebben geen rechtstreekse invloed op de dienstverlening voor klanten.

De 2 klachten werden behandeld conform de procedures van het kwaliteitssysteem gebaseerd op de norm NBN EN ISO/IEC 17025. De klachten zijn met de directie besproken tijdens de Management Review en zijn aan bod gekomen in de stafraad van ANIMALAB waar ze in detail besproken werden met de betrokken laboverantwoordelijken

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Plantencentrum Diagnose:

De klachten waren niet van die aard dat ze invloed hadden op de goede werking van de dienst.

Agrotechniek: Onze diensten werken binnen een geaccrediteerde omgeving (ISO17020 en ISO17025) en klachten worden besproken op diverse kwaliteitsvergaderingen en steeds met de grootste zorgvuldigheid behandeld. (corrigerende maatregelen, preventieve maatregelen, ...)

TV370: Individuele kleine correcties werden doorgevoerd in het kwaliteitssysteem en de dienstverlening naar de klant onmiddellijk aansluitend op de individuele klachten. Voorbeelden van correcties: opstellen van een nieuw analyseverslag, heranalyse van monsters, opstellen van een nieuwe en juiste factuur, sensibiliseren van personeel voor oplettendheid bij bepaalde administratieve zaken o.a. bij de monsterontvangst

Dier:

Er werden acties ondernomen m.b.t. interne en externe klantentevredenheid:

- Op Eenheidsniveau: Sensibilisatie van personeel via personeelsvergaderingen
- Op niveau ANIMALAB:

Sensibiliseren van het personeel om meer klachten te registreren: via vast punt in vergaderingen en het opnemen van 3 concrete doelstellingen in de Planning 2015 van de betrokken personeelsleden: Registreren van afwijkingen, klachten en suggesties (OD9-AL21, OD9-AL22 en OD9-AL23)

Geplande verbeteracties 2016:

- Er wordt een operationele doelstelling m.b.t. klantvriendelijkheid opgenomen in de PLOEG-planning van alle personeelsleden, concreet in te vullen naar gelang de functie van het betreffende personeelslid en de relatie met interne of externe klanten
- Sensibiliseren van het personeel om meer klachten te registreren blijft in 2016 behouden: via vast punt in vergaderingen en het opnemen van concrete doelstellingen in de Planning 2016 van de betrokken personeelsleden

Labo ILVO-PTO Plant:

Er was echter geen enkele externe klacht. Er is voor 2016 een klantentevredenheidsonderzoek voorzien.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2015 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2015 met klachtenbehandeling begonnen is.

De klachtenprocedure volgens ISO17020 en ISO17025 (BELAC geaccrediteerd) zoals reeds jaren opgenomen in het geaccrediteerde kwaliteitssysteem werd toegepast.

Bijlage 1

[terug naar Vragenlijst](#)

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Kanselarij en Bestuur

45 klachten

Agiv en Audit Vlaanderen hebben de ombudsman laten weten in 2015 geen klachten te hebben ontvangen. Voorts bleek het – wat betreft “Agentschap facilitair management” en “Agentschap Binnenlands bestuur” - niet mogelijk om de door beide agentschappen aangeleverde info over het klachtenmanagement 2015 rechtstreeks te verwerken in het Klachtenboek.

Binnenlands bestuur rapporteert over 8 klachten:

1. Een eerste, gegronde, klacht leidde tot verontschuldiging vanwege de dienst, omdat een gemeentesecretaris terecht zijn ongenoegen had geuit over een reprimande van het agentschap (het agentschap had de bewuste gemeente op de vingers getikt omtrent het niet-indienen van gegevens bij het digitaal loket van het agentschap; het klachtenonderzoek wees echter uit dat het probleem lag bij de onbereikbaarheid van dat loket).
2. Een tweede, onmiddellijk opgeloste, klacht had te maken met een kortstondige telefonische onbereikbaarheid van het agentschap.
3. Drie andere klachten hadden allen te maken met de bestuurscrisis in Putte. De klachtenbehandeling had o.m. tot gevolg dat het agentschap optrad tegen een eigen medewerker, die op facebook, al te zeer kleur bekende in het plaatselijke conflict.
4. Een zesde klacht had betrekking op de houding van agentschap en minister inzake een conflict tussen een gemeentebestuur en een bouwfirma rond een overheidsopdracht.
5. Een zevende klacht bleek in werkelijkheid betrekking te hebben op een klacht over het stilzitten van een lokaal bestuur
6. Een achtste klacht bleek in werkelijkheid een vraag om verduidelijking van de rubriek “contact” op de website van het agentschap.

Agentschap Facilitair Bedrijf rapporteert eveneens 8 klachten:

1. Klacht over “Verkeersagressie (wagen VO)” – Antwoord Afm “ We hebben de wagenparkbeheerder waartoe deze wagen behoort gecontacteerd en uw melding doorgegeven. Zij zullen verdere stappen ondernemen. Alvast bedankt voor uw feedback.”
2. Dienstvoertuig Vlaamse Overheid – Antwoord Afm “Het voertuig is van Wegen en Verkeer en heb bij deze uw melding door gestuurd naar de juiste persoon. Heb gevraagd u verder op de hoogte te houden betreft uw melding. Alvast onze excuses voor het ongemak.”
3. Klacht omtrent rijgedrag (estafette) – Antwoord Afm “Allereerst bedankt om ons te contacteren. De betrokken chauffeur zal hierover aangesproken worden. Wij wensen ons alvast te excuseren voor het ongemak.”
4. Klacht via ombudsman over overheidsopdracht tengevolge van de terugtrekking van de Vlaamse overheid uit Jobpunt Vlaanderen” – Op 04/12/2015 werd een afsluitend gesprek gehouden in de kantoren van de Vlaamse Ombudsdienst.

5. Personeelsrestaurant Vlaamse overheid (klacht afkomstig van een medewerker van een broodjeszaak in een groot Vlaams NMBS-station) – Antwoord Afm “Geachte heer,

Bedankt voor uw bericht.

Wij hebben zeker niet de intentie om op welke wijze dan ook enige concurrentie te vormen voor de privézaken in het NMBS-station of omgeving. De personeelsrestaurants van de Vlaamse overheid zijn uiteraard enkel en alleen bedoeld voor onze eigen medewerkers (ambtenaren van de Vlaamse overheid) en bezoekers die diezelfde dag een vergadering of opleiding in ons gebouw volgen. Onze personeelsrestaurants worden dus zeker niet opengesteld voor het grote publiek en het is dan ook zeker niet de bedoeling dat personeelsleden van NMBS in ons personeelsrestaurant een broodje komen kopen.

Via diverse boodschappen maken we duidelijk wie wel of niet gebruik kan maken van het personeelsrestaurant in Brugge. Zo is op een affiche aan de ingang van het restaurant duidelijk aangegeven dat de toegang tot het personeelsrestaurant enkel toegelaten is voor Vlaamse ambtenaren, cursisten van de VDAB die les hebben op de 1e verdieping, en genodigden van vergaderingen die doorgaan in het gebouw. Er wordt meteen ook duidelijk bij vermeld dat zowel aan de kassa en aan de tafels gevraagd kan worden zich te legitimeren. Bezoekers van het restaurant worden regelmatig steekproefsgewijs gevraagd hun legitimatiebewijs (een toegangsbadge of uitnodiging voor cursus of vergadering) voor te leggen.

Naar aanleiding van uw melding stellen wij helaas vast dat onze cateringmedewerkers ter plaatse blijkbaar soms te laks omgaan met deze duidelijke richtlijnen en soms toch personeelsleden van NMBS of externen toelaten.

Wij hebben dan ook onmiddellijk actie ondernomen en al onze personeelsleden in Brugge hierop aangesproken, zodat deze regels in de toekomst strikt gevolgd worden en NMBS-personeelsleden niet langer bediend worden.

Hopend u hiermee voldoende geantwoord te hebben.
Dank voor uw begrip.

6. Toegangsprobleem verhuurd gebouw (verhuurd aan organisatie van en voor personen met een handicap). Omschrijving probleem in klacht: “Reeds jarenlang stellen er zich problemen met de lift aan de ingang van het gebouw. Deze lift is nodig om het niveauverschil op het eerste verdiep te overbruggen (...)” –

Actie Afm De werken zijn uitgevoerd.

7. Vraag aan 1700: klacht n.a.v. phishingmail van de Vlaamse Overheid (Thalys) –

Antwoord Afm

“Beste,

Allereerst spijt het ons te horen dat uw client (en onze collega) ongemak heeft ondervonden, het was uiteraard helemaal niet de bedoeling dat onze personeelsleden hun bank zouden contacteren.

Om heel zeker te zijn dat niemand zou denken dat effectief de eigen kredietkaart 'misbruikt' werd, werd in de e-mail een nummer getoond met letters uit het alfabet, wat dus in alle gevallen ongeldig is.

We begrijpen dan ook niet goed waarom een aantal gebruikers toch gemeend heeft dat hun kredietkaart in gevaar was (en blijkbaar de financiële instellingen hier verder ook weinig controle op doen, ondanks dat een financiële instelling kan nagaan wanneer een reservatie is genomen op een gegeven kredietkaart, nog voor het bedrag effectief van de eraan gekoppelde rekening gehaald wordt).

Dat zijn allemaal zaken waar we lessen moeten uit trekken.

Dank u voor uw feedback,
met vriendelijke groet

3250:

Beste,

Niettegenstaande onze werknemers dagelijks blootstaan aan soortgelijke e-mails van cybercriminelen (wat dezelfde of nog ergere gevolgen kan hebben) willen wij zeker niet minimaliseren wat er gebeurd is, willen we ons in de eerste plaats verontschuldigen en wensen we hier samen met alle medewerkers zoveel mogelijk uit te leren, om dit in de toekomst te vermijden. Zoals gezegd zullen wij hier lessen moeten uit trekken.

Het zou daarom interessant zijn mocht onze collega contact met ons opnemen om dit voorval te bespreken (dat kan wellicht wachten tot na haar verlof). Zij kan dit doen via 1700, of via interne communicatiekanalen (bvb via haar overste).

Intussen wensen wij u nogmaals oprecht te bedankt voor uw feedback, dat helpt ons beter te begrijpen wat er fout is gelopen.

8. Betwiste factuur 2015/0034 – dossier via ombudsman (afrekening kosten voor verhurud gebouw) - - Antwoord Afm “ Er werd nog bemiddeld met tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst. Tot nu toe (04/02/2016) zijn nog steeds 2 facturen onbetaald zonder argumenten. Zonder tegenbericht wordt alsnog een gerechtelijke procedure opgestart.

Klachtenrapport 2015

departement Informatie Vlaanderen

Entiteit/afdeling: **Departement Informatie Vlaanderen**

Klachtencoördinator/contactpersoon: **afdeling Informatiekanalen**

Stefan Kerremans – Suzan Vangossum

Stefan Kerremans
13 februari 2016

I. Inleiding

Een ORGANISATIE IN VERANDERING

Het **departement Informatie Vlaanderen** werd in 2015 opgericht binnen het samenvoegingstraject van de (vroegere) beleidsdomeinen Diensten van het Algemeen Regeringsbeleid (DAR) en Bestuurszaken (BZ) tot één nieuw **beleidsdomein 'Kanselarij en Bestuur'** en dit volgens het regeerakkoord van de huidige Vlaamse regering die een slagkrachtige en, vooral, slanke overheid wil.

Dat Regeerakkoord 2014-2019, voorziet binnen het nieuwe beleidsdomein ook in de oprichting van een nieuw Agentschap Informatie Vlaanderen, dat de krachten en kennis moet bundelen van diensten die her en der binnen de Vlaamse overheid bezig waren met e-government en het publiek ontsluiten van overheidsinformatie, zoals: Corve, de Vlaamse infolijn/1700, het agentschap AGIV, het team informatiebeleid, etc.

Daarmee moet één aanspreekpunt voor alle informatie ontstaan. Eén informatieagentschap dat als missie heeft om *"een coherent overheidsbreed informatiebeleid uit te bouwen en de transitie van de Vlaamse overheid naar een informatiegedreven overheid te ondersteunen en mee te realiseren."*

Het **departement Informatie Vlaanderen (dIV)**, was een eerste, juridisch noodzakelijke, tussenstap in de oprichting van het bedoelde nieuwe Agentschap Informatie Vlaanderen (AIV).

Het departement werd samengesteld uit verschillende bestaande e-government- en informatie-ondersteunende, meer concreet uit:

- de Vlaamse Infolijn/1700 en de cel GDI, beleidsondersteuning geografische informatie (voorheen bij het departement DAR)
- de bedrijfsinformatie Vlaamse Overheid en VDI (voorheen bij het departement BZ)
- het team informatie- en archiefbeleid (voorheen bij het Agentschap Facilitair Bedrijf)
- het e-government team Corvé (voorheen bij het Agentschap Facilitair Bedrijf)

Op **1 april 2015** ging het Departement Informatie Vlaanderen officieel van start, met een organisatiestructuur die ook werd uitgetekend voor het toekomstige Agentschap Informatie Vlaanderen. Deze **organisatiestructuur** werd gevormd volgens een aantal clusters van vroegere en nieuwe taken van Informatie Vlaanderen en kreeg uiteindelijk een organogram met **zes afdelingen**, m.n.:

- de afdeling Coördinatie
- de afdeling Project- en productmanagement
- de afdeling Relatiebeheer
- de afdeling Gegevensbeheer
- de afdeling Informatiekanalen
- de afdeling Informatiebeleid

De **afdeling Informatiekanalen** komt overeen met de vroegere **afdeling Vlaamse Infolijn** (DAR) en is met 1700 en de koepsite VLAANDEREN.be verantwoordelijk voor het generieke contactpunt voor de doelgroepen (burgers, bedrijven, organisaties) van de Vlaamse overheid vanuit het diensten- en productenperspectief.

Zoals gezegd was dIV een tussenvorm in de oprichting van het uiteindelijke Agentschap Informatie Vlaanderen. Als dusdanig was het departement maar een kort leven beschoren en functioneerde het maar van 1 april tot 31 december 2015. Vanaf 1 januari 2016 ging het departement dan, samen met het agentschap AGIV, de facto over in de operationele werking van het nieuwe Agentschap Informatie Vlaanderen.

KLACHTENPATROON 2015

In het departement Informatie Vlaanderen werd in 2015 geen gecoördineerd klachtenmanagement georganiseerd.

Elke entiteit van het departement nam het klachtenbeheer dus zelf op en, met uitzondering van de afdeling Informatiekanalen, lieten de onderscheiden afdelingen van dIV in 2015 geen klachten optekenen.

In de praktijk moet het niet verwonderen dat dit departement weinig klachten ontving of registreerde. Het departement was immers vooral samengesteld uit entiteiten, diensten of cellen wiens opdrachten hoofdzakelijk gericht zijn op interne organisatie en beheer, technisch -, ICT- en informatiebeleid. In die zin zijn de samenstellende afdelingen van dIV meer intern 'bestuurlijke' entiteiten die nauwelijks klachten tegen hun werking genereren, zoals ook geïllustreerd wordt in vroegere klachtenrapporten aan de Ombudsman.

Klachten duiken maar op daar waar de overheid reële contacten heeft met burgers en andere doelgroepen. Voor Informatie Vlaanderen liggen die raakvlakken met het publiek vooral bij de werking van de afdeling Informatiekanalen als organisator en beheerder van het generieke contactpunt van de Vlaamse overheid met de kanalen 1700 en de overheidssite VLAANDEREN.be.

Daarom lijkt het logisch dat, binnen dIV, net deze **afdeling Informatiekanalen**, de voorheen genoemde "**Vlaamse Infolijn**", de enige afdeling was die klachten over haar werking ontving, registreerde en behandelde.

II. Cijfermatig verslag klachtenbehandeling 2015

Met enkele cijfers willen we een overzichtelijk beeld schetsen over de klachten die binnen het departement Informatie Vlaanderen in 2015 werden opgetekend en behandeld.

Zoals aangegeven in de Inleiding beschrijven deze cijfers enkel de klachtenbehandeling door de afdeling Informatiekanalen, en daarbij gaat het bijna uitsluitend over klachten tegen de werking van 1700, het publieke contactnummer van de Vlaamse overheid.

AANTAL – KANAAL VAN ONTVANGST – DOORLOOPTIJD KLACHTENBEHANDELING

	Aantal
Totaal aantal klachten:	22

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is ontvangen	rechtstreeks van burger *	14
	via kabinet	-
	via Vlaamse ombudsdienst	8
	via georganiseerd middenveld	-
	andere kanalen	-

* Van de 14 rechtstreekse klachten, ontving de afdeling er:

- 6 rechtstreeks bij het klachtenmanagement via telefoon, mail en 1 brief!
- 4 doorspeeld vanuit het contactcenter 1700
- 4 in de infolijnmailbox/1700

De **behandeltijd** van de klachten bedroeg in 2015 **gemiddeld** zo'n **11 dagen**. Met uitzondering van 1 klacht, bleef de doorlooptijd van de klachtenbehandeling onder, tot ver onder de 45 toegestane dagen. **64 %** van de klachten waren **afgehandeld binnen enkele dagen tot een week**.

BEOORDELING VAN DE KLACHTEN - GEGRONDHEID

Alle ontvangen klachten werden onderzocht, of kregen ten minste een begin van onderzoek die het verder verloop van de behandeling richting gaf.

- Bij **7 klachtendossiers** bleek immers van meet af aan, of na een eerste onderzoek, dat **niet de werking van 1700** in het geding was maar eerder de werking van **andere entiteiten**:
 - diensten naar waar 1700 de oorspronkelijke, specifieke informatievraag voor beantwoording had doorgestuurd (Wonen Vlaanderen, dienst Aanmoedigingspremies, de Examencommissie, ...)
 - diensten die structureel met 1700 samenwerken, zoals back-offices (bv. van de Vlaamse Belastingdienst).

In twee gevallen lag het zwaartepunt van de klacht op de geldende regelgeving en organisatie, in casu van de verlening van studietoelagen. In deze gevallen werden de klachten, in overleg, ten gronde behandeld door de bevoegde dienst Studietoelagen.

Deze 7 klachtendossiers werden in het klachtenbeheer van 1700 **niet beoordeeld**.

- Bij de andere **15 klachten - of 68 %** - releveerde het onderzoek dat de werking van 1700 rechtstreeks betrokken en verantwoordelijk was. Deze dossiers werden ten volle, volgens de geldende klachtenprocedure behandeld, afgewerkt en ten slotte ook beoordeeld naar gegrondheid en afwijking van ombudsnormen.

De hierna weergegeven cijfergegevens en beoordelingen slaan dan ook op die 15 ontvankelijke klachten over de werking van 1700 sensu stricto.

Aantal gegronde, deels- en ongegronde klachten	gegrond	10 (67%)
	deels gegrond	4
	ongegrond	1

Verdeling van de **gegronde** en **deels gegronde** klachten volgens de ombudsnormen:

ombudsnormen	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	10 (67%)
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	1
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Redelijke behandeltermijn:	

Opmerking:

Hoewel er aandacht voor was, werden in de loop van 2015 geen meldingen of klachten ontvangen die een mogelijke discriminatie of discriminatoire houding tegen genderidentiteit en genderexpressie aanbrachten.

III. Inhoudelijke analyse van de klachten 2015

KLACHTEN VOLGENS BELEIDSTHEMA

Het geringe aantal klachten laat nauwelijks een nuttige analyse naar specifieke beleidsthema's en onderwerpen toe.

In se wordt 1700 aangesproken in zijn rol als aanspreekpunt en informatieverstrekker van de Vlaamse overheid en meer in het bijzonder als eerstelijns voorlichter voor enkele specifieke thema-lijnen waarmee structurele samenwerkingen spelen, zoals voor de Vlaamse belastingen, de KMO-portefeuille, Studietoelagen, VREG...

Een overzicht van de grote lijnen die het voorwerp uitmaakten van de klachten in 2015:

1. de ALGEMENE VOORLICHTING VAN 1700 AV

Anders dan in vorige jaren, was het **grootste aantal** klachten, m.n. **13 klachten** of zo'n **59 %**, in 2015 gericht tegen de werking van 1700 in zijn rol van **algemene informatieverstrekker 1700 AV** ('Andere Vragen' in keuzemenu).

Bij die klachten kwamen **diverse thema's** aan bod, zoals: de kinderbijslagregeling, vrijstellingen voor de Examencommissie, de renovatiepremie en zijn facturen, de aanmoedigingspremie, KMO-portefeuille en vragen over federale en andere regionale diensten...

Een drietal klachten van juli-augustus, duiden op enkele serieuze contact- en bereikbaarheidsproblemen van de **VREG** tweede lijn.

Er speelde zowel een technisch probleem met de lijn van de oproeper (die uitviel), een herhaaldelijk mislukte doorschakeling, als het niet kunnen inloggen op de specifieke e-toepassing van de certificatenbank van VREG, wat niet bleek te lukken met een bepaalde browser.

Maar, meer in het algemeen, vielen deze problemen ook samen met een algeheel bereikbaarheidsprobleem van 1700 tijdens die periode (zie verder over bereikbaarheid).

Enkele klachten waren dan weer vrij atypisch en richten zich tegen bepaalde **specifieke informatieverstrekking** door 1700:

Klacht over schending privacy door 1700

De klacht verweet 1700 een inbreuk te hebben gepleegd op de vrijwaring van de persoonlijke levenssfeer, wegens het doorspelen aan een burger, van privé-contactgegevens van een Vlaams ambtenaar.

Inderdaad hebben de algemeen voorlichters van 1700 toegang tot het officiële adressenboek van de Vlaamse ambtenaren (TGV) en mogen er contactgegevens uit mogen doorgeven. Maar deze adressenlijst bevat in principe enkel de functionele contactgegevens.

In het aangeklaagde geval bleek echter dat de betrokken ambtenaar per vergissing ook privé contactgegevens in het adressenboek TGV had ingevuld ...

Klacht over schending eigendoms- en auteursrechten door 1700

In de klacht wordt 1700 beschuldigd van een inbreuk op het eigendoms- en auteursrecht van een bepaald bedrijf, gespecialiseerd in het betalend ter beschikking stellen van contactgegevens van lokale overheden. Dit zou gebeurd zijn bij het doorspelen door 1700 van een lijst van gemeentelijke stedenbouwkundige ambtenaren.

Bij een eerste onderzoek bleek dat 1700 geen gegevens van het bewuste bedrijf heeft, noch gebruikt en dat de doorgestuurde lijst van stedenbouwkundige ambtenaren gegevens waren van een Vlaams bevoegd departement (RWO). In die zin vonden wij de klacht niet gegrond. Toch bleef er een zekere twijfel over de exacte gegevensbron van die lijst (vandaar een beoordeling van deels gegrondheid).

Kort daarop liet het bewuste bedrijf weten niet akkoord te gaan met ons antwoord en stelde dat 1700 de contactdata onrechtmatig doorspeelde omdat dit contractueel verboden is en de auteursrechtelijke bescherming van hun databank schendt. Het bedrijf achtte zich daardoor commercieel en financieel geschaad en stelde een minnelijke schikking voor.

Naar ons aanvoelen werpt het standpunt en de schadeclaim van het bedrijf een principiële vraag op t.a.v. de dienstverlening van 1700 en meer in het algemeen t.a.v. het vrije intern en extern gebruik, hergebruik en uitwisseling van gegevens en –bronnen die binnen de overheid voorhanden zijn. De praktische consequentie van het standpunt lijkt de werking van 1700 en VLAANDERE.be wezenlijk te raken in hun functie van algemene toegangspoort van de Vlaamse overheid.

De zaak wordt nog verder ten gronde onderzocht en is door de Vlaamse overheid nog niet officieel beantwoord.

2. de VOORLICHTING OVER STUDIETOELAGEN

Klachten omtrent de informatieverstrekking over studietoelagen blijven een vast gegeven, maar in 2015 lag het aantal ervan beduidend lager dan in vorige jaren. In totaal kreeg 1700 hierover **5 klachten**, of een **23 %**. In 2014 was het aandeel nog +/- 35,5%.

De contacten waaruit de klachten voortkwamen behelsden vragen over de **regeling en toekenning van studietoelagen**, of over het '**rugzakje**' dat daarvoor kan dienen bij kansarmoede, een vraag over het invullen van formulier en brief van studietoelagen.... In sommige contacten kwam ook kritiek op het **beleid en de organisatie** van de studietoelagen voor.

Zoals in volgende klachtenbrief

Op een vraag naar de manier van 'verwerking van zijn toelage' verwees een voorlichter naar een brief van Studietoelagen die moest ingevuld worden.

De oproeper vond die brief alles behalve duidelijk en dropt de idee om dergelijke brieven op een 'overzichtelijke' manier op te stellen en "misschien ook eens afstappen van brieven die eruit zien alsof ze uit een archief van de tweede wereldoorlog komen" (sic).

De oproeper vindt dat dergelijke brieven duidelijk zouden moeten vermelden –wat nu niet het geval is- welke documenten moet bijgevoegd worden, bv. voor mensen die een inkomen-vervangende uitkering genieten. Hij vindt het ook vreemd dat zulke papieren überhaupt gevraagd worden terwijl die toch bij de bevoegde overheidsdiensten beschikbaar zijn... Hij vraagt zich af 'waarom hij uren tijd moet steken om uit te zoeken wat er al dan niet ontbreekt, om vervolgens maanden te moeten wachten op een bericht dat zijn vraag om een toelage is ontvangen?'

De meeste van de klachten t.a.v. studietoelagen viseerden in feite de houding van de voorlichter en hadden het over een onvriendelijk, niet professioneel of ongepast gedrag. De twee klachten waarin het zwaartepunt lag op de regelgeving, beleid en organisatie van de studietoelagen, werden ten gronde behandeld door de bevoegde dienst Studietoelagen.

3. de VOORLICHTING OVER VLAAMSE BELASTINGEN

4 klachten, of **18 %**, hadden Vlaamse Verkeersbelastingen (VKB) en Onroerende voorheffing (OV) als voorwerp, meer concreet: problemen met **afbetalingsplannen**, de **toepassing** van de wegenbelasting en een vraag over **vrijstellingen** van VKB wegens een handicap.

In al deze klachten werd een onheuse, onvriendelijke of niet respectvolle houding of gedrag van de voorlichter aan de kaak gesteld. Deels terecht, maar bij de helft ging het om een voorlichting van de backoffice van de Vlaamse Belastingdienst, die dan zelf de klachten verder behandelde.

KLACHTEN VOLGENS VOORWERP OF AANGEKLAAGDE HANDELING

Bij de klachten van 2015 kwamen in hoofdzaak twee categorieën van aangeklaagde handelingen naar voor, m.n.: de **houding van voorlichters** en de **bereikbaarheid van 1700**.

Daarnaast konden in enkele individuele klachten, een tekortkoming in de informatieverstrekking (die niet fout was, maar onvolledig) en een mogelijke tekortkoming in een nauwkeurige administratieve praktijk, vastgesteld worden.

1. over de HOUDING van VOORLICHTERS

In de grootste mate, d.i. in **67 % van de beoordeelde klachten** van 2015, sloeg het kernpunt van de klacht op een **niet klantvriendelijke houding van 1700 voorlichters** bij het contact. In casu beschrijven de klachten die houding als : niet professioneel, niet correct, onvriendelijk, ongeduldig, onbeleefd Of de voorlichter wordt een gebrek aan respect of empathie verweten. In sommige gevallen werd het gesprek abrupt afgebroken of werden opmerkingen gemaakt die als ongepast werden ervaren.

Het is de vaste praktijk van 1700 om bij deze vaststellingen de betrokken voorlichters feedback, en coaching te geven. In sommige gevallen worden met de voorlichter specifieke afspraken of actieplannen gemaakt of worden een specifieke opleiding of training voorzien.

2. over de BEREIKBAARHEID van 1700

Meerdere klachten van juli-augustus 2015 maakten duidelijk dat er een probleem was met de bereikbaarheid van 1700 en van sommige van zijn tweede lijnen.

De klachten hadden het over **lange wachttijden op 1700 AV en op VREG 2e lijn**.

En inderdaad, hoewel een vakantiemaand, was juli 2015 voor 1700 een hele drukke maand met 92.960 contacten, een stijging met 24,31% t.a.v. juni!

Een reden hiervoor werd gevonden in een actie van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG). VREG wil beter toezicht houden op wie groenestroomcertificaten ontvangt en verhandelt via de certificatedatabank. Daarom verstuurde ze in die periode aan elke eigenaar van zonnepanelen (een 200.000-tal) een persoonlijke mail met de vraag om zich éénmalig met eID te registreren.

Het hoeft geen betoog dat de VREG-mailing zorgde voor een toevloed aan contacten.

En, hoewel de 1700 voorlichters hun uiterste best deden om alle extra oproepen zo goed mogelijk op te vangen, liepen jammer genoeg ook de wachttijden op, op sommige momenten tot meer dan 10 minuten en meer.

Om oproepers ten minste te verwittigen, plaatste 1700 midden juli een boodschap op de keuze-IVR die de lange wachttijd en oorzaak hiervan aankondigde.

IV. 1700 in het globale klachtenbeheer

De pure cijfers op zich tonen dat de rol van 1700 als **behandelaar van eigen klachten** erg klein is. De **22 klachten op 999.883 contacten** die 1700 in 2015 liet optekenen, zijn een fractie, een aandeel dat eerder in de buurt zit van het vermeende dopingpercentage in het bloed van Alberto Contador enkele jaren geleden.

Maar, ook al is het aandeel van eigen klachten gering, 1700 vindt hun belang niet gering en blijft deze klachtgevallen ernstig nemen. Niet alleen omdat ze een tastbare uitvoering geven van een wettelijk klachtenrecht van burgers, maar zeker ook omdat ze een aanduiding geven over de kwaliteit van de eigen werking en dienstverlening.

Naast die rol van eigen klachtenbehandelaar, speelt 1700 als centrale toegangspoort voor de Vlaamse overheid, waarschijnlijk een belangrijker of meer cruciale rol in het globale klachtenbeheer, door **als intermediair** en, als het ware, **als begeleider** op te treden in de interactie van burgers, organisaties en bedrijven met de overheid.

1700 ALS INTERMEDIAR IN HET KLACHTENMANAGEMENT

Die intermediaire rol van 1700 bevat volgende facetten:

- het verstrekken van algemene **informatie** over (hoofdzakelijk) de Vlaamse klachtenregeling, de mogelijkheden, procedures, bevoegde diensten,
- het **opvangen en inschatten** van klachten over Vlaamse overheidsdiensten, andere overheden of andere organisaties,
- het **kanaliseren en verwijzen** van klachten naar de juiste klachteninstanties binnen en buiten de Vlaamse overheid,
- het verzorgen van de **toegang tot de Vlaamse ombudsdienst**.

Met enkele cijfergegevens kunnen we een meer concreet beeld schetsen van deze rol.

Zo kregen de 1700 medewerkers in 2015 een goede **4.733** vragen met een **klacht of specifieke melding** als onderwerp:

- **981** daarvan werden doorverwezen naar de klachtenbehandelaars van de betrokken dienst bij de Vlaamse overheid, - met 16 naar onze eigen klachtenbehandelaar -
- **994** werden doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.
Dat waren niet noodzakelijk nieuwe klachten, maar ook vragen naar de stand van zaken van een klachtendossier of klachten in tweede lijn,
- **730** klachtenmeldingen werden doorverwezen naar andere klachtendiensten: federale, lokale of privé organisaties.

Verder capteerde 1700 nog een deel vragen en klachten via het oude 0800-nummer van de Vlaamse Ombudsdienst. In totaal werden zo nog **2.028 oproepen** behandeld.

1700 als EIGEN KLACHTENBEHANDELAAR

Zoals eerder aangetoond is het aantal klachten tegen de werking van 1700 en de organiserende afdeling miniem. En dat komt niet zo maar.

Het grote aantal contacten maakt dat 1700 een bijzondere aandacht besteedt aan de kwaliteit van haar dienstverlening, een aandacht die permanent is en een constante inspanning vraagt van alle medewerkers, zowel van die van de organiserende afdeling, als die van het samenwerkende contactcenter. In die zin is de kwaliteitszorg als het ware ingebakken in de hele werking en organisatie van 1700.

Vandaar ook het belang dat 1700 hecht aan haar klachten en de behoorlijke behandeling ervan. Immers, naast andere instrumenten, geven klachten over de eigen werking, hoe weinig ook, hoe dan ook een indicatie van het kwaliteitsniveau waarop de kerntaken van voorlichting worden uitgevoerd. Uit die klachten haalt 1700 bovendien ook aanwijzingen om haar dienstverlening te verbeteren en/of uiteindelijk, klachten in de toekomst te voorkomen.

Interne klachtenprocedure en behandeling

In het jaarrapport van 2014 werd reeds beschreven hoe het interne klachtenproces van de afdeling Vlaamse Infolijn – nu Informatiekanalen – in 2014 werd uitgewerkt en op punt gesteld. In 2015 kwam dit proces operationeel op kruissnelheid.

Maar nog weinig belicht is dat het samenwerkende **contactcenter** met de voorlichters van 1700, wezenlijk betrokken is bij dit klachtenproces.

Over de jaren heen is het duidelijk dat de 1700-klachten bijna uitsluitend gaan over:

- ✓ de **bereikbaarheid** van 1700 -en zijn lijnen- (wachttijden, wachtmuziek, ..)
- ✓ en de **voorlichting** door 1700, en dit ofwel over de inhoud van de informatieverstrekking, ofwel over de vorm van het gesprek, het gedrag of houding van de voorlichter.

De basis van onze behandeling van deze klachten bestaat steeds uit het onderzoeken van de technische **rapporteringen omtrent het contact** en het **opsporen van het gesprek** dat aanleiding gaf tot de klacht. (Alle gesprekken in het contactcenter worden, o.a. om die reden opgenomen en gedurende een viertal maanden bewaard).

Uit die rapportering en de beluistering van het gesprek in kwestie, krijgen we over het algemeen een duidelijk beeld van wat er juist is gebeurd en welke omstandigheden er speelden:

- heeft de klager inderdaad lang moeten wachten of ging de oproep verloren?
- waren er plotse, niet geplande, stijgingen in het oproepvolume?
- heeft de voorlichter niet correcte of ontoereikende informatie gegeven, of verkeerd verwezen?
- had de oproeper andere verwachtingen over het antwoord?
- was de voorlichter echt onvriendelijk, onbeleefd?
- speelden er omstandigheden die het voorlichten bemoeilijkten of stoorden?

Deze klachtelementen en onderzoeksresultaten worden in onze werkwijze vaak aangegrepen als startpunt voor gedifferentieerde initiatieven die de werking van 1700 en zijn contactcenter bijsturen of moeten verbeteren.

Van behandelen tot voorkomen van klachten

In de werking van 1700 staat een goede, toegankelijke en correcte dienstverlening steeds voorop en in dat streven wil 1700 **niet wachten op klachten**, maar ze eerder proberen te vermijden. Doorheen zijn bestaan heeft 1700 dan ook al tal van initiatieven en acties ondernomen om de vinger aan de pols te houden en om nauwlettend toe te zien op de tevredenheid van de klanten en de kwaliteit van onze contacten, gesprekken, mails, chats ...

Dergelijke acties werden in de loop der jaren uitgewerkt op zowel het organisatorische als het operationele vlak. Tekenend daarvoor waren en zijn:

- het op poten zetten van een **goede operationele organisatie**. Dit is een noodzakelijk onderliggende basis die veel mogelijk maakt. Erg belangrijk voor deze organisatie is om oproepvolumes zo goed mogelijk in te schatten, en ook om een goede balans te vinden en houden tussen té druk voor de voorlichters en té rustig
- zorgen voor een **goede bereikbaarheid**. Die maakt dat oproepers 'rustig' en niet 'geagiteerd' bij de voorlichters toekomen.
De grote uitdaging hierbij is om de druktemomenten zo goed mogelijk op te vangen, soms niet zo evident voor de operationele organisatie die erachter schuilt.
 - Een element hiervoor is zeker om operationeel voorbereid te zijn en snel te kunnen 'bijstaffen' wanneer een bereikbaarheidsprobleem opduikt, bijvoorbeeld in geval van een plotse, niet geplande stijging van oproepvolumes.
 - Een andere optie is om tijdelijk bepaalde onderwerpen op een extra keuzeknop te laten toekomen. Daarmee proberen we ook te vermijden dat de lijnen van de basissamenwerkingen worden geïmpacteerd.
 - Een recente ontwikkeling is de installering van een '**neem's op'-optie**. Dit is een terugbel- optie die het een oproeper, die langer dan 2,5 minuten in wacht staat, mogelijk maakt zijn nummer na te laten zodat 1700 hem later kan terugbellen.
- de **tevredenheid van de klant** in het oog houden.
Ook door de respons van een oproeper te onderkennen en daar rekening mee te houden kunnen o.i. op termijn klachten voorkomen worden. Om die reden worden onze klanten, na elk telefonisch contact en na elke mail, doorgeschakeld naar een kort tevredenheidsonderzoek die peilt naar een 4-tal aspecten van het contact. Geregeld bieden die reacties een nuttige feedback om een aspect van de 1700 dienstverlening te verbeteren, zoals bijvoorbeeld: vermijden van onpersoonlijke antwoorden, rechtstreeks antwoorden op de vraag, trainen op goede vraaganalyse, ...
- zorgen voor **goede en herhaaldelijke opleidingen** voor de voorlichters en meer in het bijzonder voor nieuwe voorlichters.

Een beproefde maatregel in dit kader is het inrichten van **'starterstesten'** voor nieuwe voorlichters. Voor hij daadwerkelijk wordt ingezet moet de test uitmaken of de nieuwe voorlichter al voldoende kennis heeft en operationeel klaar is voor de lijn...

- **permanent opvolgen** van de algehele werking en voorlichting van de voorlichters en het contactcenter via **kwaliteitsmeting en meeluistersessies**.

Hieruit kunnen zowel acties volgen om voorlichters bij te sturen (zoals via feedback, coaching, specifieke opvolging of opleidingen), als om de inhoud en scripting op punt te stellen of te verbeteren.

In schema en effecten



Een SLOTWOORD

Door te luisteren naar de vragen van ongeruste burgers,
 hen een antwoord te geven
 verder te helpen
 een timing of perspectief te geven
 of gerust te stellen

kan 1700 heel wat klachten voorkomen.

Want meestal hebben burgers meer vragen dan reden tot klagen

PROCES KLACHTENBEHANDELING Agentschap Overheidspersoneel (AGO)

I. De interne organisatie

1. Coördinatie van de klachtenbehandeling

Klachtenhandeling wordt los van de 'AgO-business', bij de leidend ambtenaar gesitueerd. Een adviseur neemt de rol op van klachtencoördinator, voor het coördineren van formele klachten die bij AgO binnen komen. Het directiesecretariaat van de leidend ambtenaar volgt dit administratief ook mee op.

Elke afdeling ontvangt de klachten die bij de klachtencoördinator toekomen en die op de eigen dienst betrekking hebben.

Communicatie/bekendmaking m.b.t. mogelijkheid tot klachtindiening bij de klachtencoördinator:

- website AgO
- expliciet in communicatie R&S (vermelding van mogelijkheid tot klachtindiening / beroepsmogelijkheden bij de Raad van State)
- bekend bij Infolijn (die doorverwijst naar de klachtencoördinator van een instelling)
- bekend bij de Vlaamse Ombudsdienst (die mogelijks ook kan doorverwijzen)

II. De behandeling van een klacht

1. Intake en doorstroming van klachten

Hoe komen klachten binnen

- Mondeling: per telefoon of in een persoonlijk gesprek
- Schriftelijk: per brief of e-mail
- De 'klager' moet steeds naam en adres bekend maken
- Bij het dienstencentrum personeelsadministratie van AgO wordt voor de gewoonlijke informele klachtenbehandeling een CRM-software gebruikt, een globaal systeem voor het beheren van klantgegevens en interacties met deze klanten.

Als bemerking bij dossierbehandelaar zelf of in de betreffende dienst/afdeling binnenkomt en er kan informeel geen oplossing bereikt worden, dan moet doorverwezen worden naar de klachtencoördinator, waardoor het een 'formele klacht' wordt.

De klachtencoördinator registreert de klacht, en vraagt indien nodig bijkomende informatie op. De betreffende afdeling/dienst zal in geval van ontvankelijkheid de feiten in kaart brengen en een antwoord op de klacht formuleren voor afstemming met klachtencoördinator die uiteindelijk aan de klager/verzoeker het antwoord bezorgt.

2. De registratie en het onderzoek

Het ogenblik waarop AgO een klacht ontvangt start de termijn van 45 kalenderdagen waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld (uitzondering: Selorprocedures: klacht moeten binnen de 30 dagen afgehandeld zijn).

De klachtencoördinator registreert en gebruikt klachtenformulier (sjabloon beschikbaar).

3. Communicatie met de verzoeker

De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht uiterlijk schriftelijk binnen de tien kalenderdagen na de ontvangst ervan en geeft informatie over de verdere klachtenprocedure. (Afhandeling binnen de 45 kalenderdagen. Bij klachten over een Selorprocedure zijn de termijnen respectievelijk respectievelijk 5 en 30 kalenderdagen en moet Selor ook binnen de 3 dagen op de hoogte gesteld worden.)

4. Rapportering aan management, Ombudsman, Selor

Als procedure is afgerond: wordt afsluitend geregistreerd in geanonimiseerd register, dat wordt gebruikt voor verdere rapportage.

Elk jaar zal ten laatste op 10 februari schriftelijk verslag aan de Vlaamse Ombudsman worden uitgebracht; de klachtencoördinator neemt dit op. De bestuursinstelling moet de rapportage ook in het eigen jaarverslag opnemen.

De klachtencoördinator legt de rapportage tevens expliciet aan het management voor, met oog op analyse en verbetermogelijkheden voor de eigen werking. Uit individuele klachten kunnen ook lessen getrokken worden, klachten zijn een signaalfunctie naar de werking toe, van daaruit kunnen mogelijks beleidsaanbevelingen geformuleerd worden.

Klachtenregister AgO

Datum ontvangst	Ontvanger	Indiener	Drager van de klacht	Via wie ontvangen	Omschrijving of samenvatting van de klacht	Resultaat klachten behandeling	Reden van eventuele onontvankelijkheid	Klachten-behandelaar	De ombuds normen	Bevestiging ontvangst (5 d)	Datum afhandeling	Datum mededeling (30 dagen)	Acties/maatregelen
25/aug	Klachtencoördinator AgO	Sollicitant	Mail	Recht streeks bij de klachten coördinator	1. Sollicitatie niet goed opgevolgd door personeelsdienst van een ander beleidsdomein. Sollicitant klaagt dat hij financiële schade opliep omdat hij vanuit het buitenland overkwam voor een sollicitatie die niet doorging. 2. Tijdens de procedure ook 2 oproepen naar algemeen telefoonnummer van Dienst Rekrutering & Selectie van AgO waar niet werd opgenomen op 19 en 20/08/2015	Doorverwezen naar klachten behandelaar bij het betrokken beleids domein. Geen verdere opvolging bij AgO, wel aandacht voor verbeterde telefoon permanentie.	Niet ontvankelijk voor AgO, niet het eigen bevoegdheidsterrein		Niet ontvankelijk voor AgO	ja			Geen verdere opvolging door AgO zelf aangezien het een selectieprocedure van een ander beleidsdomein betrof. De persoon in kwestie van de doorverwijzing geïnformeerd. Wel verbeteractie: verbeterde eigen telefoonpermanentie bij Rekrutering en Selectie.
30/sep	Juridisch Kennis centrum AgO	Personeelslid Vlaamse overheidsinstelling	Mail	Vanuit het Juridisch Kennis centrum, naar administrateur-generaal AgO en naar klachten coördinator	Betrokkene en partner werken bij een Vlaamse overheidsinstelling. Tot 2014 kregen zij beiden van hun werkgever sinterklaascheques voor hun kinderen. Sinds 2015 zijn de werkgevers van betrokkene en partner allebei aangesloten bij dezelfde Sociale Dienst. Daardoor krijgen ze de sinterklaascheques voortaan maar 1 keer. Ze vinden dit niet correct en stellen dat sinterklaascheques behoren tot het pakket van persoonsgebonden extralegale voordelen. Betrokkene stelt dat één van hun beiden daardoor een stuk loon verliest	De notie "verworven recht" waarop klager zich beroept, bleek juridisch niet van toepassing.		Sociale Dienst AgO	Ontvankelijk, niet gegrond	ja	27/okt	27/okt	

5/okt	Klachtencoördinator AgO	Personeelslid Vlaamse overheidsinstelling	Telefonisch, mail, persoonlijk gesprek	Rechtstreeks bij de klachtencoördinator	Ongenoegen over bevorderingsaanpak in eigen agentschap	Doorverwezen naar bevoegde instanties binnen eigen beleidsdomein van betrokkene	Niet ontvankelijk voor AgO, niet het eigen bevoegdheidsterein		Niet ontvankelijk voor AgO		15/okt		Doorverwezen naar bevoegde instanties in eigen beleidsdomein.
15/okt	Klachtencoördinator AgO	Personeelslid van federale overheid dat naar Vlaamse overheid is overgekomen.	Mail	Rechtstreeks bij de klachtencoördinator	Uiteindelijk eerder vraag naar al dan niet gehypotheceerde loopbaanmogelijkheden	Opgelost, Informatie verschaft	Uiteindelijk eerder vraag.	Juridisch Kenniscentrum AgO	Niet ontvankelijk voor AgO		20/okt		Informatie verschaft.
5/nov	Klachtencoördinator AgO	Sollicitant bij een Vlaamse overheidsinstelling	Telefonisch	Rechtstreeks bij de klachtencoördinator	Persoon voelt zich onheus behandeld omdat die een examen moet doen om aan een vast contract te geraken, terwijl een andere persoon volgens zijn inschatting 'zonder examen' wel een vast contract kreeg.		Niet ontvankelijk voor AgO, niet het eigen bevoegdheidsterein		Niet ontvankelijk voor AgO		10/nov		De persoon doorverwezen, informatie bezorgd over wie de klacht kon behandelen.
7/dec	Klachtencoördinator AgO	Personeelslid Vlaamse overheidsinstelling	Mail	Via de Vlaamse ombudsdienst bij klachtencoördinator AgO	Persoon klaagt dat een medische ingreep niet gedekt blijkt door de hospitalisatieverzekering	Informatie verschaft: contractueel is beslissing gemotiveerd, maar polis en communicatie voor optimalisatie vatbaar. In dit concrete geval bleek classificatie van ingreep door dokter zelf verder te herbekijken.		Team hospitalisatieverzekering AgO	Ontvankelijk, deels gegrond	ja	21/jan	21/jan	Toekomstgericht: in hospitalisatieverzekering verder specificeren en communicatie naar het personeel verder optimaliseren. Classificatie in deze specifieke case wordt herbekeken. Verdere afhandeling case nog lopende op moment van deze rapportering.

AGENTSCHAP OVERHEIDSPERSONEEL

Boudewijnlaan 30 bus 50
1000 BRUSSEL
T 02 553 50 30
F 02 553 50 28
www.agoweb.be

Vlaamse Ombudsdienst
de heer Bart Weekers, Vlaams Ombudsman
Leuvenseweg 86
1000 BRUSSEL

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	bijlagen
		AgO/WV/KB	2
vragen naar /e-mail		telefoonnummer	datum
Karin Behaegel karin.behaegel@kb.vlaanderen.be		02 553 59 38	9/2/2016

Betreft: Beleidsrapportering klachtenbehandeling

Geachte heer,

Zoals de omzendbrief VR 2014/20 omtrent klachtenmanagement bij de Vlaamse overheid voorschrijft, bezorgen wij u hierbij het verslag van de ontvangen klachten bij het Agentschap Overheidspersoneel in 2015.

In bijlage vindt u het geanonimiseerde klachtenregister, met het detail van de klachten over 2015.

We registreerden in totaal 6 'klachten'. Daarvan waren er :

- 1 ontvankelijk en deels gegrond
- 1 ontvankelijk maar niet gegrond
- 4 niet ontvankelijk, 3 hiervan zijn doorverwezen naar de wel bevoegde instanties en in 1 geval is zelf informatie verschaft (m.b.t. rekrutering en selectie, loopbaan- en bevorderingsmogelijkheden)

In 2015 stelde het Agentschap een eigen klachtencoördinator aan, waar deze taak voordien door een klachtencoördinator van het beleidsdomein

bestuurszaken werd opgenomen. Klachtenhandeling wordt los van de 'AgO-business', overkoepelend bij de leidend ambtenaar gesitueerd, waar een adviseur de rol opneemt van klachtencoördinator. Klachten m.b.t. de AgO dienstverlening kunnen rechtstreeks aan deze klachtencoördinator gericht worden (communicatie hieromtrent via de eigen website, Infolijn, Ombudsdienst, specifieke communicaties van Rekrutering en Selectie: nl. communicaties waarbij de kandidaten worden geïnformeerd over een negatieve beslissing). Als eerst een bemerking bij de dossierbehandelaar of in de dienst/afdeling binnenkomt en er kan daar informeel overeenstemming bereikt worden, is er geen registratie van een 'klacht'. Als betrokkene geen voldoening vindt in het antwoord, dan moet ook vanuit de dienst doorverwezen worden naar de centrale klachtencoördinator van AgO die het verder als 'klacht' zal behandelen.

In 2015 breidde het Agentschap Overheidspersoneel uit met onder andere Rekrutering en Selectie, waarbij de taken van Jobpunt Vlaanderen voor de Vlaamse overheid werden overgenomen.

In het bijzonder m.b.t. Rekrutering en Selectie bereikten diverse communicaties AgO, die eerder vragen bleken dan echte klachten. Een ontevreden sollicitant die ergens over mailt kan nuttige input en feedback betekenen voor het optimaliseren van een intern proces, maar dit is daarom nog geen klacht. Soms ging het ook om eerder informatieve vragen rond loopbaan en bevorderingsmogelijkheden. In andere gevallen waren wij niet bevoegd, aangezien de concrete selector een personeelsdienst in een ander beleidsdomein van de Vlaamse overheid was. Deze laatste gevallen werden wel geregistreerd bij de AgO-klachtencoördinator en doorverwezen.

Wat AgO zelf betreft, kunnen uiteindelijk in 2015 2 klachten als ontvankelijk beschouwd worden, namelijk m.b.t. de hospitalisatieverzekering voor de Vlaamse ambtenaren (deels gegrond) en m.b.t. het sinterklaasgeschenk voor de Vlaamse ambtenaren (niet gegrond).

Vriendelijke groeten,

Wim Verheyen,
Waarnemend Administrateur-generaal

BIJLAGE

- Klachtenregister AgO
- Klachtenproces AgO

DEPARTEMENT
DIENSTEN
ALGEMEEN
REGERINGSBELEID

KLACHTENBEHANDELING 2015

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	x
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	
---	--

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Klacht inzake personeelsaangelegenheden –RSZ-bijdragen

3. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

De RSZ voorziet geen code waarop voor de verbrekingsvergoeding voor een statutair ambtenaar de RSZ-percentages van ziekte- en invaliditeitsuitkering en werkloosheid kunnen toegepast en doorgestuurd worden. Vanuit het RIZIV werd reeds gevraagd om de mogelijkheid van aangifte aan te passen, vanuit het team Geldelijk Statuut werd aan de RSZ gevraagd om zo vlug mogelijk een code aan te leveren.

Wat de problematiek in dit specifiek geval betreft, werd een creatieve oplossing gebruikt. Het RIZIV kan daarmee toestemming aan de CM geven om tot uitbetaling van de ziekteuitkering van betrokkene over te gaan.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Door het behandelende team werd contact opgenomen met alle betrokken partijen om de aangifte aan te passen

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2015 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2015 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

23 MAART 2016

JAARVERSLAG 2015 OVER HET KLACHTENMANAGEMENT

BELEIDSDOMEIN KANSELARIJ EN BESTUUR

Inhoud

1.	Rapporteren over klachten	3
1.1.	Klachtencaptatie	3
1.2.	Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling	3
1.3.	Kwaliteitsmanagement	4
2.	Algemeen beeld klachten 2015	4
3.	Toetsingsnormen of beoordelingscriteria	4
3.1.	WET EN REGELGEVING	5
3.1.1.	Gelijkheidsbeginsel	5
3.1.2.	Motiveringsplicht	5
3.1.3.	Openbaarheid van bestuur	5
3.1.4.	Deontologie	6
3.1.5.	Interne klachtenbehandeling	6
3.1.6.	Respect voor de persoonlijke levenssfeer	6
3.2.	ALGEMENE BEGINSELEN VAN BEHOORLIJK BESTUUR	6
3.2.1.	Rechtszekerheidsbeginsel	7
3.2.2.	Vertrouwensbeginsel	7
3.2.3.	Redelijkheidsbeginsel	7
3.2.4.	Zorgvuldigheidsbeginsel	7
3.2.5.	Zuinigheidsbeginsel:	8
3.2.6.	Fair-playbeginsel	8
3.2.7.	Onpartijdigheidsbeginsel	8
3.2.8.	Redelijke behandelingstermijn	8
3.2.9.	Hoorplicht	9
3.3.	DIENTVERLENINGSNORMEN	9
3.3.1.	Correcte bejegening	9
3.3.2.	Soepelheid	9
3.3.3.	Actieve dienstverlening	10
3.3.4.	Coördinatie	10
3.3.5.	Toegankelijkheid en bereikbaarheid	11
3.3.6.	Adequate communicatie	11
3.3.7.	Degelijke dossieropvolging	11
3.3.8.	Consequent gedrag	12
3.3.9.	Duurzaamheid	12
3.3.10.	Billijkheid	12

De Vlaamse Regering werd bij decreet van 7 juni 2013 betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid gemachtigd om namens de Vlaamse Gemeenschap onder de voorwaarden, bepaald in dit decreet, een privaatrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap, in de vorm van een private stichting op te richten, belast met de uitvoering van een aantal taken in het kader van het Vlaams integratiebeleid. Het Agentschap Integratie en Inburgering is opgericht bij notariële akte van 12 december 2013. Het agentschap werd pas vanaf 1 januari 2015 echt operationeel.

De beleidsuitvoerende opdrachten inzake integratie en inburgering werden **tot 31 december 2014 uitgevoerd door 15 vzw's en provinciale diensten** die daarvoor van het Agentschap voor Binnenlands Bestuur een werkingssubsidie ontvingen. Op **1 oktober 2015** kantelden de **5 provinciale Huizen van het Nederlands** in het Agentschap in. De dienstverlening op vlak van het Nederlands voor anderstaligen werd een bijkomende opdracht van het Agentschap.

1. Rapporteren over klachten

Conform het Klachtendecreet moet het Agentschap Integratie en Inburgering zorg dragen voor een kwaliteitsvolle behandeling van klachten over haar werking en handelen. Hierover moet jaarlijks gerapporteerd worden aan de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst heeft een aantal operationele indicatoren opgesteld, die als evaluatie-instrument worden gebruikt.

Deze indicatoren bij de kwaliteitsstandaard hebben als doel de realisatie van de langetermijndoelen “klachtencaptatie”, “kwaliteitsvolle klachtenbehandeling” en “kwaliteitsmanagement” in te schatten. Wij bespreken deze indicatoren achtereenvolgens.

1.1. Klachtencaptatie

Het Agentschap Integratie en Inburgering, hierna het Agentschap genoemd, is nog steeds onderhevig aan een transitie- en inkantelingsproces. In 2015 werden de klachten nog steeds verzameld door de verschillende entiteiten. Er is in het tweede deel van 2015 een klachtenprocedure centraal opgesteld, maar deze was nog niet bekend bij alle diensten. Er is dus geen sprake van een centraal klachtenbeleid of een klachtenprocedure die geïmplementeerd werd.

In mei 2015 werd er een vacature voor “expert tevredenheid en klachten” opengesteld, deze werd pas eind december 2015 ingevuld.

Het gebrek aan een centrale klachtenprocedure en de afwezigheid van een centrale klachtenbehandelaar, betekenen echter niet dat de belanghebbenden geen klacht konden indienen. Iedere entiteit was reeds aanspreekbaar en stelde zich toegankelijk op voor eventuele meldingen, suggesties en klachten.

Indien er een klacht expliciet confidentieel behandeld diende te worden, werd deze opgevolgd door de expert strategisch kwaliteitsbeleid.

1.2. Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

Zoals reeds geponeerd, was er in 2015 een klachtenbehandelaar binnen het Agentschap aanwezig. Het betrof de expert strategisch kwaliteitsbeleid die deze verantwoordelijkheid op zich nam.

In de afwikkeling van de opvolging van de klachten gebruikte deze expert een begrijpelijk taalgebruik. Er werd er een doorlooptijd van de klachtenbehandeling van minder dan 45 dagen gehanteerd.

Vaak ging de expert ter plaatse om vaststellingen te doen en met betrokkenen te spreken en te medieren.

In de afsluitbrieven bij klachten is er telkens een verwijzing geweest naar de Vlaamse Ombudsdienst en andere eventuele bezwaarmogelijkheden.

1.3. Kwaliteitsmanagement

Er is een functiebeschrijving aanwezig voor de expert tevredenheid en klachten. In het Meerjarig Beleidsplan 2016-2019 is de aanwezigheid van een klachtenprocedure opgenomen onder de “Algemene principes van een kwaliteitskader”.

Verder in het rapport bespreken wij de resultaatsgebieden voor klachtenmanagement in het algemeen.

Binnen het Agentschap is er een duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement. Er bestaat de mogelijkheid tot rapportage aan de leidend ambtenaar en het directiecomité.

Jaarlijks zal er een klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst opgesteld worden. Het Agentschap heeft aandacht voor beleidsaspecten en verbeteracties in het klachtenrapport. De verschillende aanbevelingen worden op het desbetreffend niveau opgevolgd door diensthoofden, directeurs, experts kwaliteit en de expert tevredenheid en klachten. Het analysetraject van dit beleidsaspect zal pas in het klachtenrapport 2016 opgenomen worden, gezien het prille bestaan van het Agentschap.

In 2015 heeft het Agentschap nog geen deel genomen aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers.

2. Algemeen beeld klachten 2015

Bij navraag bij alle diensten van het Agentschap, bleek dat in 2015 er 27 klachten waren ingediend. De suggesties of vragen om informatie zijn hierin niet inbegrepen. Het betreft 27 meldingen en klachten. Elk van deze meldingen en klachten zijn opgevolgd geweest. Slechts drie ervan hadden een formeel karakter, de anderen worden als meldingen beschouwd. Alle meldingen en klachten zijn opgelost of deels opgelost.

Indien wij de meldingen en klachten analyseren volgens de ombudsnormen, komen wij tot de volgende onderverdeling:

- Niet-correcte beslissing: 5
- Te lange behandeltermijn: 4
- Ontoereikende informatieverstrekking: 4
- Onvoldoende bereikbaarheid: 2
- Onheuse bejegening: 3
- Andere: 5

3. Toetsingsnormen of beoordelingscriteria

Wij bespreken hierna verschillende toetsingsnormen of beoordelingscriteria van toepassing op het klachtenmanagement. Bij sommige criteria bespreken wij klachten die van toepassing zijn op dat specifiek criterium.

3.1. WET EN REGELGEVING

Het Agentschap moet handelen in overeenstemming met de normen en verplichtingen zoals deze door een wettelijke regeling op alle niveaus werden vastgelegd. Het handelen moet in overeenstemming zijn met de rechtsregels.

3.1.1. Gelijkheidsbeginsel

Gelijke gevallen moeten op een gelijke manier en onpartijdig behandeld worden. Een variant van dit principe is het niet-discriminatiebeginsel. Het gelijkheidsbeginsel verbiedt dat personen die zich in eenzelfde situatie bevinden, op een verschillende manier behandeld worden. Het gelijkheidsbeginsel houdt niet in dat incidentele fouten in andere vergelijkbare gevallen herhaald zouden moeten worden.

3.1.2. Motiveringsplicht

Het Agentschap moet haar beslissingen ten aanzien van de inburgeraar motiveren door haar argumenten op een afdoende manier toe te lichten en te verduidelijken in een verstaanbare taal. Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is ontoereikend. Een bondige motivering volstaat evenwel als ze duidelijk is en op maat van de inburgeraar.

3.1.3. Openbaarheid van bestuur

Het Agentschap moet passieve en actieve informatieverstrekking verzorgen. Als de inburgeraar informatie vraagt, moet hij die krijgen, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft voorzien (*passieve informatieverstrekking*).

Het Agentschap moet het publiek uit eigen beweging zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk voorlichten binnen de grenzen die de wet stelt (*actieve informatieverstrekking*). Deze informatie moet correct, volledig, duidelijk, doeltreffend en actueel zijn.

WERKING WEBSITE

(dossier opleiding sociaal vertalers en tolken)

Situatie: Een mevrouw uitte haar ontevredenheid over de inschrijvingsprocedure tot de opleiding sociaal tolken en vertalen. Zij meldde een slechte werking van de website en een onduidelijke communicatie over de inschrijving. Zij zou geen bewijs van inschrijving gekregen hebben.

Analyse: In principe, conform de procedure, moet de website een bewijs van inschrijving genereren. Er kan niet nagegaan worden of dit werkelijk het geval is geweest.

Acties: Er is contact opgenomen met betrokkene om een juiste analyse te kunnen maken van het probleem. De dienst ICT werd geraadpleegd om na te gaan of de website naar behoren heeft gewerkt.

Aanbeveling: Er zou te allen tijde nagegaan moeten kunnen worden of er een bewijs van inschrijving gegenereerd wordt door de website. De ICT dienst zal hiertoe de technische mogelijkheden nagaan.

3.1.4. Deontologie

De dienstverlener moet integer zijn. Hij moet handelen volgens de deontologische code en/of zijn statuut. Hij heeft een voorbeeldfunctie. Hij mag niet aan machtsafwijking of machtsmisbruik doen. Hij mag zich niet laten verleiden tot belangenvermenging. Hij moet onpartijdig zijn.

3.1.5. Interne klachtenbehandeling

Elke dienst moet in staat zijn om klachten van inburgeraars op een correcte manier te behandelen. Belangrijke aspecten daarbij zijn een redelijke behandelingstermijn, een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering van eventuele reacties. De inburgeraar heeft een klachtrecht.

3.1.6. Respect voor de persoonlijke levenssfeer

De dienstverleners moeten de privacy van de inburgeraar respecteren.

VERTROUWELIJK KARAKTER

Situatie: De partner van een inburgeraar dacht dat een gesprek met de trajectbegeleider een vertrouwelijk karakter had, wat achteraf niet het geval bleek te zijn. De inburgeraar kreeg later, tijdens de lessen een opmerking van de docent maatschappelijke oriëntatie over een van de besproken punten. Betrokkene wenst verder echter geen gevolg te geven aan deze klacht.

Analyse: Het is het moeilijk om na te gaan wat de precieze omstandigheden waren van het gesprek in de klas. Wij kunnen wel stellen dat de trajectbegeleider en de docent maatschappelijke oriëntatie verbonden zijn aan een deontologische code die voorziet in discretie betreffende de klanten. Zij kunnen en mogen overleg plegen over de inburgeraars met het oog op de integratie van de inburgeraars.

Actie: Vanuit het regionaal management werd er een gesprek gepland met de betrokken docent maatschappelijke oriëntatie en de trajectbegeleider om te bespreken hoe toekomstige soortgelijke situaties vermeden kunnen worden.

Aanbeveling: In een interne procedure document kan het verschil gemaakt worden tussen wat er als vertrouwelijk wordt beschouwd en welke informatie gedeeld kan en mag worden. Er wordt aanbevolen het belang van de deontologische code te benadrukken tijdens teamvergaderingen.

3.2. ALGEMENE BEGINSELEN VAN BEHOORLIJK BESTUUR

Het gaat hierbij om een verzameling van principes die algemeen aanvaard worden als normenset om het overheidshandelen te beoordelen. Deze criteria gaan verder dan de strikte wettelijkheid. De rechten van de inburgeraar tegenover het handelen van het Agentschap moeten gewaarborgd zijn.

3.2.1. Rechtszekerheidsbeginsel

Het Agentschap moet duidelijkheid en zekerheid over de rechtsnormen waarborgen. De inburgeraar moet duidelijk weten wat zijn rechten en plichten zijn. De inburgeraar moet kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid van de regelgeving en van de administratieve praktijken.

3.2.2. Vertrouwensbeginsel

Het Agentschap moet de door haar gewekte en gerechtvaardigde verwachtingen kunnen inlossen. De inburgeraar moet weten wat hij kan verwachten van het Agentschap, die consequent moet handelen.

3.2.3. Redelijkheidsbeginsel

Het Agentschap moet blijf geven van redelijkheid, gevoel voor juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen. Het resultaat van elke beslissing moet redelijk zijn. In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de inburgeraar. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de inburgeraar zoveel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de inburgeraar.

3.2.4. Zorgvuldigheidsbeginsel

Dit is het meest algemene beginsel. Het slaat zowel op het eigen handelen van de overheid, dat plichtsbewust en nauwgezet moet zijn bij de voorbereiding en in het nemen van een besluit, als op de interactie met de inburgeraar. Daar moet de overheid vriendelijk en zorgzaam zijn. Elke overheidsdienst dient nauwkeurig te werken, de dossiers deskundig op te volgen, oplossingsgericht te reageren en fouten tijdig te herstellen. Ook bij de uitbesteding van taken aan derden is de dienst verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole.

AFSPRAAK AFZEGGEN

Situatie: Een inburgeraar dient een klacht in omdat de trajectbegeleider niet aanwezig is op de gemaakte afspraak, waardoor de inburgeraar meer dan een uur heeft gewacht zonder nieuws. De afspraak werd gemaakt enkele dagen voordien via het onthaalbureau.

Analyse: De trajectbegeleider was ziek op dat moment. In de agenda van de trajectbegeleider werd enkel een blokje "bezet" ingevuld, waardoor de collega's geen contactgegevens hadden van betrokkene om deze afspraak af te zeggen.

Actie: De leidinggevende besprak de situatie met de trajectbegeleider en de collega die de afspraak heeft ingeboekt. De inburgeraar kreeg een nieuwe afspraak en begreep de situatie.

Aanbeveling: De juiste werkwijze van afspraken maken in de agenda van een collega en acties in geval van ziekte moeten herbekeken worden. Ieder dossier moet met zorg behandeld worden en kwaliteit van de dienstverlening moet voorop staan.

3.2.5. Zuinigheidsbeginsel:

Zuinigheid verwijst naar voorzichtig financieel beheer, waaronder het verminderen van de kosten door efficiëntere processen en besparingen, zonder dat de kwaliteit van de output of de doelstellingen wordt aangetast. Het beginsel schrijft voor dat de door de overheid ingezette middelen tijdig beschikbaar gesteld worden in de gepaste hoeveelheid en kwaliteit tegen de beste prijs.

3.2.6. Fair-playbeginsel

Het Agentschap treedt open en eerlijk op, houdt geen informatie achter of zet de inburgeraar niet ongeoorloofd onder druk. Een gebrek aan fair-play kan blijken uit een overdreven traagheid of spoed. Dit abnormaal tempo kan de rechten van de inburgeraar bemoeilijken of beknotten.

3.2.7. Onpartijdigheidsbeginsel

De overheid of dienstverlener mag niet vooringenomen zijn en zich niet door persoonlijke belangen, voorkeur of genegenheid laten leiden bij zijn oordeel. Een dienstverlener mag niet betrokken zijn bij een beslissing waarbij hijzelf of een van zijn naasten belang heeft of lijkt te hebben.

MELDING: VRAAG OM ONDERZOEK

Situatie: De partner van een inburgeraar maakt een melding van ontevredenheid. Hij vindt dat de inhoud van de lessen Maatschappelijke oriëntatie politiek gekleurd is. Hij doet dit op basis van wat zijn partner vertelt over de cursus. De docent zou zich enkel op de rechten richten en niet op de plichten van de inburgeraar. Daarenboven zouden de nieuwkomers op deze manier "geïndoctrineerd worden (...) aangezien de cursus vrij lang duurt". Zijn partner staat niet achter de melding en wil hier ook niets mee te maken hebben.

Analyse: De verzoeker is de partner van de inburgeraar maar was zelf niet aanwezig bij de beschreven feiten. De inburgeraar zelf wenst geen communicatie met het Agentschap, zij staat niet achter de klacht; zij is echter de spil.

De verzoeker uit zijn bezorgdheid over de inhoud van de cursus. De verzoeker wil dat er een onderzoek naar gebeurt, maar uit geen duidelijke wens.

De melder schetst tegelijk ook het enorm nuttig karakter van de cursus.

Acties: De verzoeker krijgt een bevestiging voor zijn melding. Er wordt navraag gedaan of de inburgeraar haar zegje wil doen over de zaak. Dit is niet het geval.

Aanbeveling: De betrokken medewerker wordt opgevolgd via het gangbare functioneringscyclus teneinde na te gaan of de voorgeschreven lesinhoud correct wordt gedoceerd.

3.2.8. Redelijke behandelingstermijn

Elk dossier wordt binnen de opgelegde, wettelijke voorziene termijnen behandeld of anders binnen een redelijke termijn. De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld in functie van het

spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijke negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de inburgeraar.

LAATTIJDIGE TERUGBETALING APRIL

Situatie: Een cursiste heeft bewijzen ingediend voor gemaakte vervoerskosten op 18 april 2015 en had op 9 november 2015 nog geen betaling ontvangen. Zij komt daarvoor in aanmerking dus de laattijdigheid is slechts een administratieve vergetelheid.

Analyse: De klacht is een terechte opmerking.

Actie: Na contact met de betrokken administratie, werd hier gevolg aan gegeven.

Aanbeveling: Betere opvolging van administratieve procedures zodat er een redelijke termijn wordt nagestreefd.

3.2.9. Hoorplicht

Het Agentschap kan tegen niemand een ernstige maatregel nemen die gegrond is op zijn persoonlijk gedrag en die van aard is om zijn persoonlijke belangen zwaar aan te tasten, zonder dat hij de gelegenheid heeft gehad om op een nuttige wijze zijn standpunt schriftelijk of mondeling aan het Agentschap bekend te maken. De hoorplicht impliceert dat het Agentschap de betrokken inburgeraar hoort voor zij haar gemotiveerde eindbeslissing neemt en dat de inburgeraar vooraf afdoende kennis heeft van de feiten en van de maatregel die het Agentschap van plan is te nemen. De hoorplicht geldt enkel bij overheidsmaatregelen met een individuele strekking. In sommige strikt omliggende gevallen kan afgeweken worden van de hoorplicht (bij vaststaande feiten, hoogdringendheid, enz.)

3.3. DIENSTVERLENINGSNORMEN

3.3.1. Correcte bejegening

De dienstverlener moet zich fatsoenlijk, hoffelijk, beleefd en hulpvaardig gedragen ten aanzien van de inburgeraar.

3.3.2. Soepelheid

De dienstverlener moet zich, indien dit mogelijk is binnen het reglementaire kader, soepel en flexibel opstellen.

DIFFERENTIATIE OMWILLE VAN ETNISCH CONFLICT

Situatie: Een man uit Syrië moet inburgeringslessen volgen samen met personen van Arabische origine. Voor de betrokkene ligt dit gevoelig omdat, conform zijn verklaring, door toedoen van personen van Arabische origine, zijn familie uitgemoord werd, zijn huizen afgenomen werden en hij zelfs zijn naam moest veranderen. Hij zou graag de cursus in het Nederlands volgen en daarom even willen wachten met de inschrijving tot hij Nederlands geleerd heeft. Hij volgt cursussen Nederlands en wenst derhalve graag de cursus Maatschappelijke Oriëntatie op een later tijdstip te volgen.

Acties: Deze persoon heeft een gesprek gehad met de coördinator trajectbegeleiding. Tijdens dit gesprek werd hem duidelijk gemaakt dat het Agentschap vertrekt vanuit een houding van wederzijds respect zowel tussen het Agentschap en de inburgeraars, als tussen de inburgeraars onderling. In die zin kan er niet ingegaan worden op zijn vraag over het wel of niet volgen van de cursus samen met een andere etnische groep.

De trajectbegeleider kan wel rekening houden met het feit dat de inburgeraar de lessen in het Nederlands wil volgen en hem dus op een latere tijdstip inschrijven in de cursus.

Er werden afspraken gemaakt over de opvolging van zijn dossier en het volgen van de cursus in het Nederlands.

Analyse: De cliënt heeft geen klacht, maar eerder een bekommernis over het instapmoment in de cursus. Er werd correct gehandeld, vanuit een basishouding van wederzijds respect.

Aanbeveling: /

3.3.3. Actieve dienstverlening

De inburgeraar heeft recht op een goede service. De dienstverlener mag zich niet afstandelijk opstellen en moet inzet en goede wil tonen om de inburgeraar voort te helpen, ook als hij bij hem niet aan het juiste adres is. De dienstverlener dient proactief te handelen en problemen binnen het reglementaire kader inventief en constructief op te lossen of te vermijden. Elke dienstverlener neemt zijn verantwoordelijkheid en doet niet aan doorschuifgedrag.

ACHTERGELATEN

Situatie: De echtgenoot van een cursiste Maatschappelijke Oriëntatie was verbolgen over het feit dat zij "achtergelaten" was aan het station na een uitstap aldaar.

Analyse: Er is contact opgenomen met de verschillende betrokken medewerkers. Er is sprake van een misverstand. Betrokkene had aangegeven dat zij wist hoe zij thuis kon geraken, maar dit bleek niet het geval. Vanuit de lessen Maatschappelijke Oriëntatie gaan wij er van uit dat inburgeraars zich in Vlaanderen moeten leren oriënteren. De weg vinden en gebruik maken van het openbaar vervoer maken daar deel van uit.

Acties: Er is een terugkoppeling gebeurd naar de melder toe, waarbij het uitgelegd wordt wat de afspraken zijn en wat de finaliteit van een uitstap kan zijn.

Aanbeveling: In de toekomst zullen praktische afspraken tijdig en duidelijk gemaakt worden zodat er geen misverstanden kunnen gebeuren over de plaats van vertrek na de cursus. Ook zal het belang van de zelfstandigheid in het nemen van het openbaar vervoer in het begin van de cursus benadrukt worden.

3.3.4. Coördinatie

De verschillende diensten van het Agentschap, van welk niveau ook, moeten efficiënt met elkaar communiceren en samenwerken.

DIPLOMAGELIJSCHAKELING

Situatie: Een inburgeraar klaagt over de lange wachtperiode van 5 maanden voor het traject van gelijkschakeling van haar diploma.

Analyse: Er is iets misgelopen bij de communicatie tussen de verantwoordelijke gelijkschakeling diploma's, de vertaaldienst en de vertaler, waardoor het diploma lange tijd is blijven liggen op elk van deze diensten. Dit had deels te maken met de verhuis van de dienst vertalingen en deels met de nieuwe werkwijze van samenwerking tussen de verschillende diensten. De klacht is een terechte opmerking.

Acties: Terugkoppeling naar de inburgeraar waarin gesteld wordt dat een redelijke termijn werd overschreden. De verantwoordelijke gelijkschakeling diploma volgt het dossier van dichtbij op zodat het niet langer op zich laat wachten.

Aanbeveling: De optimale samenwerkingen en communicatie tussen de verschillende interne diensten moet een blijvend aandachtspunt zijn bij de optimalisatie van de werkingsprocessen van het Agentschap.

3.3.5. Toegankelijkheid en bereikbaarheid

Een dienst moet bereikbaar zijn, zowel fysisch, digitaal als telefonisch. De gebouwen moeten vlot toegankelijk zijn. De openingsuren moeten ruim en publieksgericht zijn.

LANGE WACHTRIJEN

Situatie: Bij een loket in de provincie Antwerpen werd er de opmerking gemaakt dat de wachtrijen te lang zijn.

Actie: Hier werd er rekening mee gehouden door er vaker individuele afspraken te maken, zodat men niet nodeloos lang moet wachten.

3.3.6. Adequate communicatie

De inburgeraar mag op zijn brief, e-mail of fax binnen een redelijke termijn een antwoord verwachten, of minstens een ontvangstmelding. Een ontvangstmelding moet een inhoudelijke opvolging krijgen. De brief moet een contactpersoon vermelden.

3.3.7. Degelijke dossieropvolging

De inburgeraar mag van de dienstverlener verwachten dat hij zijn dossier goed opvolgt, dat hij de stand van zijn dossier kent en bijhoudt. De inburgeraar mag erop vertrouwen dat de dienstverlener de nodige kennis heeft om zijn functie naar behoren uit te voeren. De inburgeraar mag erop rekenen dat de continuïteit van de dienstverlening verzekerd blijft.

STARTEN CURSUS MAATSCHAPPELIJKE ORIËNTATIE

Internationaal Vlaanderen

24 klachten



JAARVERSLAG KLACHTENMANAGEMENT

BELEIDSDOMEIN
INTERNATIONAAL VLAANDEREN

2015



Flanders
State of the Art

Klachtenmanagement beleidsdomein internationaal Vlaanderen

Jaarverslagverslag 2015

Inhoudstafel

Inleiding	2
Wijzigingen werking 2015	2
Cijfergegevens 2015.....	3
Evolutie van de kerngetallen (2012-2015)	4
Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties.....	4
Aantal klachten.....	4
Behandeltermijn.....	5
Drager en kanaal.....	5
Onontvankelijke klachten.....	5
Ontvankelijke klachten	6
Bijlage 1: Servicemeter van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen.....	8
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘ <i>klachtencaptatie</i> ’.....	8
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsvolle klachtenbehandeling’.....	10
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsmanagement’	11
Bijlage 2: infograph ter sensibilisering van medewerkers TVL.....	13

Inleiding

Het jaarverslag 2015 rapporteert over het klachtenmanagement binnen de drie afzonderlijke entiteiten: Departement internationaal Vlaanderen (DiV), Flanders Investment & Trade (FIT) en Toerisme Vlaanderen (TVL) die samen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen vormgeven en berust op het klachtendecreet en de bijbehorende omzendbrieven.

Vanaf 1 januari 2012 gebeurt de klachtenbehandeling van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen centraal (beslissing Management Comité internationaal Vlaanderen februari 2012). Elke entiteit stelde een klachtencoördinator aan. De klachtencoördinator van FIT fungeert als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein iV. Met het oog op een gecoördineerde aanpak gebruiken de drie entiteiten eenzelfde centraal e-mailadres voor klachten, nl. klachten@iv.vlaanderen.be. Dit e-mailadres wordt vermeld op de website van de drie entiteiten van het beleidsdomein.

In tegenstelling tot 2014 werd voor 2015 op suggestie van de Vlaamse Ombudsdienst beslist om de servicemeters van de drie entiteiten te bundelen op het niveau van het beleidsdomein naar analogie met het jaarverslag (bijlage 1).

In 2015 werden 7 ontvankelijke klachten ontvangen. Dit is een substantiële daling ten overstaan van de vorige jaren en wordt verder in dit rapport toegelicht.

Wijzigingen werking 2015

De hierboven geschetste werkwijze werd in de loop van 2015 geëvalueerd in het licht van de geactualiseerde omzendbrief VR 2014/20 “Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen – actualisering”. De drie entiteiten hebben hun werking verder op elkaar afgestemd. Zowel FIT, DiV als TVL hebben in 2015 hun website vernieuwd. Een aparte klachtenpagina, alsook een online klachtenformulier zijn nu voorzien.

<http://www.flandersinvestmentandtrade.com/export/contact/klacht>

<http://www.vlaanderen.be/int/klachtenbehandeling>

<http://www.toerismevlaanderen.be/klachtenformulier>

DiV en TVL werkten de klachtenpagina verder uit met een omschrijving van de klachtenprocedure en FIT lanceerde een online klachtenformulier. Op de sites is ook een link voorzien naar de klachtenprocedure van de Vlaamse overheid. De DiV klachtenpagina verwijst de klachten met betrekking tot toeristische logies nu rechtstreeks door naar de betrokken dienst. Op die manier wordt de doorlooptijd zo kort mogelijk gemaakt.

Het beleidsdomein zet sterk in op de principes van *peer review* en *best practices*. TVL stelde dit jaar een infograph op om zijn medewerkers te sensibiliseren rond de klachtenbehandeling (bijlage 2). Voor 2016 bekijken FIT en DiV of ze deze best practice uit de werking van TVL kunnen overnemen. Ook naar andere goede voorbeelden wordt actief gezocht. Zo werd de website van FIT en DiV afgestemd op goede voorbeelden binnen de Vlaamse overheid. Het klachtenboek 2014 van de Vlaamse Ombudsdienst werd ook geconsulteerd voor verbetermogelijkheden inzake rapportering van klachten. De klachtencoördinator van de Vlaamse Landmaatschappij contacteerde FIT op haar beurt om meer te weten te komen over het klachtenregistratiesysteem en de achterliggende software.

Cijfergegevens 2015

Dept. iv	FIT	Toer. VI.	Totaal
-------------	-----	--------------	--------

Totaal aantal klachten	10	7	7	24
------------------------	----	---	---	----

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0 – 15 dagen	8	2	3	13
	16 – 30 dagen	1	4	1	6
	31 – 45 dagen		1	2	3
	meer dan 45 dagen	1		1	2
	antwoord niet verzonden				

Aantal klachten volgens de drager	brief				
	e-mail	10	7	7	24

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	7	7	6	20
	via Vlaamse overheid			1	1
	via Vlaamse Ombudsdienst	1			1
	via Vlaamse gemeente	1		1	2

Aantal onontvankelijke klachten	9	4	4	17
---------------------------------	---	---	---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Ongegronde klacht		2		2
	Geen Vlaamse overheid	8	1	4	13
	Jurisdictioneel beroep is aanhangig		1		1
	Geen betrekking op het beleid/werking van de entiteit	1			1

Aantal ontvankelijke klachten	1	3	3	7
-------------------------------	---	---	---	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond		1	1	2
	deels gegrond			1	1
	ongegrond	1	2	1	4

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost		1		1
	deels opgelost			2	2
	Onopgelost				

Dept. iV	FIT	Toer. VI.	Totaal
-------------	-----	--------------	--------

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombuds-normen	Onheuse bejegening (ombudsnorm 6)			1	1
	Ontoereikende informatieverstrekking (ombudsnorm 10)			1	1
	Onredelijke behandeltermijn (ombudsnorm 13)		1		1

Evolutie van de kerngetallen (2012-2015)

Dept. iV	FIT	Toer. VI.	Totaal
-------------	-----	--------------	--------

Totaal aantal klachten				
2012	20	12	53	85
2013	24	4	23	51
2014	26	1	24	51
2015	10	7	7	24

Aantal onontvankelijke klachten				
2012	18	1	15	34
2013	23	1	16	40
2014	26	1	11	38
2015	9	4	4	17

Aantal ontvankelijke klachten				
2012	2	11	38	51
2013	1	3	7	11
2014			13	13
2015	1	3	3	7

Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties

Aantal klachten

Er is een daling van het totaal aantal klachten. In 2014 waren er nog 51, in 2015 24 (een daling met 53%). Deze klachten zijn ongeveer gelijk verdeeld over de 3 entiteiten van het beleidsdomein. Op middellange termijn daalde het totaal aantal klachten van 85 in 2012 tot 24 in 2015. Vooral de sterke daling bij TVL is opvallend, zowel ten opzichte van het vorige jaar als op middellange termijn. Mogelijke verklaringen zijn:

- Het weinig klachtengevoelige karakter van het beleidsdomein
- De aanpassingen aan de websites van de entiteiten zodat de procedure duidelijker geworden is.
- Klachten met betrekking tot toeristische logies nu sneller rechtstreeks hun weg vinden naar de betrokken diensten.
- Het informeel afhandelen van vragen tot informatie van burgers en bedrijven naar analogie met de letter en de geest van het klachtendecreet (zie onder voor meer uitleg)

De drie entiteiten blijven sterk inzetten op een klantgerichte werking en dat werpt zijn vruchten af. Vanuit een klantgerichte en oplossingsgerichte ingesteldheid reageren personeelsleden snel en adequaat op tekortkomingen en meldingen. Waar mogelijk wordt een klacht informeel afgehandeld en dit naar de letter en de geest van de omzendbrief. In de omzendbrief betreffende leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement VR 2014/20 staat: *'Om nodeloze formalisering te voorkomen, moet zo veel mogelijk worden gestreefd naar een informele afhandeling van een klacht. Het is immers mogelijk dat de verzoeker alleen een rechtzetting of tegemoetkoming vanwege de dossierbehandelaar wil verkrijgen, en de dossierbehandelaar die rechtzetting door een relatief kleine inspanning kan verlenen. Als de verzoeker daarover tevreden is, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht'.*

Kwaliteit en klantgerichtheid zijn belangrijk voor elk personeelslid. Gezien de aard van de dienstverlening is het namelijk noodzakelijk om snel en alert op te treden bij uitingen van ontevredenheid. Elk personeelslid fungeert dan ook als aanspreekpunt voor uitingen van ontevredenheid van onze klanten. In de meeste gevallen is het voldoende dat de betrokken dienst en/of dossierbehandelaar de persoon in kwestie verder helpt of door overleg een eenvoudige oplossing vindt. Indien de klager van mening is dat hij/zij onvoldoende geholpen is, dan zal het personeelslid doorverwijzen naar de klachtenbehandelaar of naar de website.

Bij FIT zijn tussen de klachtenbehandelaar en de verantwoordelijke social media afspraken gemaakt voor wat betreft negatieve uitlatingen op de social media. Negatieve uitlatingen op de sociale media worden grondig gescreeend en opgevolgd. Mocht een negatieve uitlating de vorm van een klacht krijgen, dan gidst de social media verantwoordelijke de klager naar de officiële klachtenbehandelaar van FIT.

Behandeltermijn

Sinds 1 januari 2012 gebeuren binnen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen de registraties centraal bij FIT, waardoor voor alle klachten een correcte inschatting van de behandeltermijn mogelijk is. Een klacht wordt in 2015 gemiddeld binnen de 19 dagen afgehandeld. Dit is iets hoger dan de vorige jaren, maar in vergelijking met 2014 overschreden slechts 2 klachten de behandeltermijn van 45 dagen. In het algemeen is de behandeltermijn evenredig met de complexiteit van het dossier. De behandeltermijn van ontvankelijke klachten is natuurlijk ook hoger dan het gemiddelde. Bij FIT wordt daarenboven vaak geopteerd om bedrijven bij te staan via een begeleidingstraject (zie verder).

Drager en kanaal

Ook in 2015 komt het overgrote deel van de klachten rechtstreeks van de burger. Een klein deel van de klachten wordt aangeleverd door andere overheden: de Vlaamse overheid, de Vlaamse Ombudsdienst en gemeentes. In 2015 werden alle klachten via e-mail verstuurd.

Onontvankelijke klachten

In 2015 werden de meeste klachten geklasseerd als onontvankelijk (71%). De voornaamste reden van onontvankelijkheid is dat ze geen betrekking hebben op de werking van DiV, TVL of FIT. TVL en DiV ontvangen vaak onontvankelijke klachten die gericht zijn tot toeristische logies. Niettegenstaande dergelijke klachten als onontvankelijk geregistreerd worden, nemen de bevoegde diensten de inhoud van de klachten wel zeer ter harte. Zo worden er bijvoorbeeld naar aanleiding van klachten regelmatig

(her)inspecties uitgevoerd. Bij FIT komen dan weer klachten binnen van bedrijven die misnoegd zijn over de niet-toekenning van subsidies of de deelname aan groepsstanden. Vaak zijn deze verzoeken onontvankelijk maar FIT probeert de verzoeker altijd met raad en daad bij te staan. Vaak resulteren ook onontvankelijke klachten in een begeleidingstraject met bedrijven (zie verder). Vragen tot informatie vinden ook hun weg tot de klachtenbehandelaars. Deze verzoeken worden dan steeds beantwoord in samenspraak met bevoegde collega's.

Ontvankelijke klachten

Zoals hierboven werd vermeld ontving het beleidsdomein 7 ontvankelijke klachten: 3 voor TVL, 3 voor FIT en 1 voor DiV. Bij TVL zijn de klagers vakantiegangers. De klacht tegen DiV was afkomstig van een bewoner van een camping. Bij FIT komen klachten van bedrijven. In wat volgt wordt dieper ingegaan op de aard van de ontvankelijke klachten en hun afhandeling. Ter bescherming van de privacy van de verzoekers wordt zo weinig mogelijk detailinformatie over de klacht vermeld.

De klacht van DiV kwam van een verzoeker die nadelen ondervond door de juridische beslissing tot de gedwongen stopzettingsprocedure van een kampeerterrein. De verzoeker diende klacht in tegen de acties die DiV in samenwerking met de exploitant van het terrein ondernam, om uitvoering te geven aan de bepaling van het Provinciaal Ruimtelijk Uitvoeringsplan. Er werden geen onregelmatigheden vastgesteld dus de klacht was niet gegrond.

De drie ontvankelijke klachten bij TVL hadden betrekking op de dienstverlening rond 'toerisme voor Allen', meer bepaald de door Toerisme voor Allen erkende jeugdverblijven.

Klacht TVL1 was deels gegrond. De verzoeker had opmerkingen over de faciliteiten van een vakantiehuis. TVL stelde een inspectie in ter controle. Tijdens het inspectiebezoek werden inderdaad een aantal onvolkomenheden vastgesteld, zoals o.a. lekkende kranen/toiletten. Inzake brandveiligheid werd vastgesteld dat er geen branddeken aanwezig was in de keuken. Een kapotte brandmelder in het slaapgedeelte werd hersteld. De inspecteur stelde eveneens vast dat de nooduitgang verwarring deed ontstaan. Na de klacht werd het bordje weggehaald zodat de uitweg via de nooduitgang duidelijk werd. De inspecteur van Toerisme voor Allen zal dit verblijf naar de toekomst toe goed opvolgen.

Klacht TVL2 was gericht tegen vakantieparticipatie van Toerisme Vlaanderen. Vakantieparticipatie bemiddelt tussen sociale vakantiebestemmingen en mensen met een laag inkomen. Deze klacht was ongegrond. De verzoeker had een klacht omdat zijn inkomen volgens Vakantieparticipatie boven de armoededrempel lag, reden waarom hij geen recht had op een vakantieaanbod via Vakantieparticipatie. Maar toch werd door de klachtenbehandelaar een aanbeveling geformuleerd om op de website van het Steunpunt Vakantieparticipatie expliciet de berekeningsbasis voor het maand-inkomen dat aan de armoededrempel wordt getoetst te vermelden teneinde gelijkaardige discussies naar de toekomst toe te vermijden.

Klacht TVL3 was gegrond. De verzoeker had een klacht omdat een vakantiewoning hun reservatie verloren was. Het was voor deze uitbater de eerste keer dat een reservatie via Steunpunt Vakantieparticipatie werd ontvangen. Door miscommunicatie werd deze reservatie niet overgenomen in het boekingsprogramma. Het nodige werd gedaan om dit te herstellen en door de uitbater werden maatregelen getroffen om dit in de toekomst te vermijden.

Bij FIT heeft een klacht vaak betrekking op de verschillende geledingen van FIT: de vertegenwoordiger in de provincie die een specifiek bedrijf in zijn of haar portefeuille heeft, FIT Brussel en de FIT-vertegenwoordiging in het buitenland naar waar het bedrijf een actie onderneemt. Bedrijven zijn partners van FIT. Zonder bedrijven kan FIT haar doelstellingen niet behalen. Dit betekent vaak dat op vraag van de verzoeker of op voorstel van FIT een overleg met de betrokken verzoeker plaatsvindt (begeleidingstraject). Dit kan zowel op de hoofdzetel plaatsvinden, in de provinciale afdelingen of via een bedrijfsbezoek (concrete voorbeelden volgen hieronder). Te meer omdat in de marge van een specifieke klacht vaak ook andere aspecten van de FIT-werking belicht worden.

Klacht FIT1 was gegrond. Het betrof hier een subsidieaanvraag die goedgekeurd was maar niet uitbetaald werd wegens een administratieve fout (persoonsverwisseling wegens dezelfde naam). Dit werd onmiddellijk rechtgezet.

Klacht FIT2 was ongegrond. De verzoeker was misnoegd over de specifieke plaats die hem was toebedeeld op een groepsstand. De verzoeker kon geholpen worden waar nodig en werd uitgenodigd voor een gesprek op de kantoren van FIT te Brussel. De deelnemingsvoorwaarden aan groepsstanden werden ook aangescherpt. Deze nieuwe regelgeving is in voege getreden op 1 januari 2016.

Klacht FIT3 was ongegrond. De specifieke aanleiding voor de klacht was de hoge inschrijvingsprijs voor een intergewestelijke groepszakenreis. Meer in het bijzonder het verschil in inschrijvingsprijs dat werd gevraagd tussen deelnemers uit het Vlaams en Waalse Gewest. FIT hanteert immers andere standaarden dan de Waalse collega's. Bij FIT moet er voor missies een dekkingpercentage zijn van minstens 65 % van de uitgaven. De verzoeker kon zich verzoenen bij deze uitleg maar in de marge van de klacht bleek dat er nog heel wat andere zaken dienden behandeld te worden om de klant specifiek verder te helpen. Een Adviseur Internationaal Ondernemen heeft dan ook een bezoek gebracht aan het bedrijf. Daarnaast werd ook een ontmoeting belegd op de FIT-kantoren in Brussel om de subsidieregeling verder toe te lichten.

Bijlage 1: Servicemeter van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘klachtencaptatie’

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

- a) mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar (bv. zijn de gegevens gemakkelijk vindbaar op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700,...?);
- b) mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).

2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten.

3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekregen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling...).

Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

De klachtencoördinator van FIT fungeert ook als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein Internationaal Vlaanderen, dit conform de afspraken van het Managementcomité Internationaal Vlaanderen begin 2012. Het artikel 12 van het Vlaams Klachtendecreet van 1 juni 2001 voorziet namelijk dat de jaarlijkse klachtenrapportage voor de Vlaamse Ombudsdienst gebeurt door één centraal punt van elk beleidsdomein. Zo gebeurt de formele registratie van de klachten en de rapportering voor de Vlaamse Ombudsdienst voor het volledige beleidsdomein internationaal Vlaanderen door de Centrale Klachtencoördinator bij FIT.

De Vlaamse infolijn beschikt over de naam van het aanspreekpunt van de drie entiteiten in het geval zij verzoekers aan de lijn hebben die een klacht hebben over de dienstverlening. Wijzigingen worden telkens stipt doorgegeven aan zowel de Vlaamse infolijn als de Vlaamse Ombudsdienst.

Zowel TVL, FIT als DiV hebben in 2015 hun website vernieuwd. Een aparte klachtenpagina is ontwikkeld. FIT voegde ook een online klachtenformulier toe. DiV denkt eraan om dit in 2016 ook toe te voegen. Op alle sites is ook een link voorzien naar de klachtenprocedure van de Vlaamse overheid:

<http://www.vlaanderen.be/nl/vlaamse-overheid/werking-van-de-vlaamse-overheid/een-klacht-over-een-vlaamse-overheidsdienst>.

In de algemene deelnamevoorwaarden voor acties (bv. groepszakenreizen of beurzen) georganiseerd door FIT in het kader van de bevordering van het internationaal ondernemen vanuit Vlaanderen, is opgenomen dat klachten over de dienstverlening van FIT kunnen doorgegeven aan de klachtencoördinator.

Een interne klachtenprocedure is beschikbaar op intranet en ook de klachtenbehandelaar is bekend bij de personeelsleden van de drie entiteiten.

Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten.

In 2015 werden geen dergelijke klachten ontvangen.

Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. Verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,..)

De drie entiteiten registreerden een realistisch aantal klachten in functie van de context.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.
2. Doorlooptijd klachtenbehandeling.
3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).
4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.

Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig

De klachtenbehandelaar is bekend binnen de verschillende entiteiten. De rollen zoals bepaald in de Omzendbrief VR 2014/20 worden uitgeoefend door één en dezelfde persoon. Een doorloopschema is eveneens aanwezig. In 2015 maakte TVL werk van sensibilisering van de personeelsleden. Via een nieuwe infograph werden de diensten die het meest in aanmerking komen met klachten extra geïnformeerd (bijlage 2).

Doorlooptijd klachtenbehandeling

Er wordt zoals voorgaande jaren voor elke klacht gestreefd naar een zo kort mogelijke doorlooptijd van de klachtenbehandeling. Zo komen personen met klachten over logies nu zonder omwegen bij de bevoegde dienst terecht.

Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).

Er bestaat een gezonde dynamiek rond klachtenbehandeling. Bij problemen (en dus potentiële klachten) richt de overgrote meerderheid zich tot zijn dossierbehandelaar, die dit op vlotte, informele en professionele wijze oplost. Een begrijpelijk taalgebruik is een absolute vereiste in de communicatie met burgers, organisaties en bedrijven en dus ook in de formulering van antwoorden aan zij die een klacht hebben geuit. Het beleidsdomein heeft klachten ontvangen naast het Nederlands, in het Frans en Engels. Dus anderstaligen vinden ook hun weg naar de klachtenbehandelaar.

Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten

In definitieve antwoorden aan de indienaars van klachten wordt systematisch verwezen naar bezwaarmogelijkheden via de Vlaamse Ombudsdienst. Dit was een aandachtspunt voor 2015 en is bijgewerkt.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.
2. Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging).
3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.
4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.
5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.
6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.
7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.
8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.
9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.
10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.

Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.

Jaardoelstellingen inclusief resultaatsgebieden voor de klachtenbehandelaar zijn aanwezig. De functie van klachtenbehandelaar bij DiV was voorzien in de functiebeschrijving van de tot eind 2014 in dienst zijnde titularis. De functies van klachtenbehandelaar, -coördinator en -manager werden voor de nieuwe titularis (vanaf 01.01.2015) nog niet opgenomen in diens functiebeschrijving. Dit is een aandachtspunt voor 2016.

Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging).

Binnen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen wordt een periodiek overleg georganiseerd tussen de klachtenbehandelaars van de drie entiteiten (minimaal 2 maal per jaar). De centrale klachtencoördinator van het beleidsdomein neemt hiervoor het initiatief. Op deze overlegmomenten bespreken de klachtencoördinatoren standaard interne wijzigingen op het vlak van de klachtenvoorziening binnen de entiteit en de interne klachtenprocedure op het niveau van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen. Deze overlegvergaderingen zijn ook bedoeld als interventie- en kennisdelingsmoment. Deze overlegmomenten zijn belangrijk in het kader van het verder professionaliseren van de klachtenbehandeling.

Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.

Geen enkele van de drie entiteiten beschikt over een kwaliteitsmanager. FIT organiseert op systematische basis klantenbevragingen zoals na afloop van missies en beurzen.

Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.

Het klachtenrapport wordt jaarlijks aan de leden van het Managementcomité bezorgd.

Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst

De centrale klachtencoördinator staat in voor het afleveren van een gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport

Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties komen indien nodig en in overleg met de klachtencoördinatoren van de entiteiten aan bod in dit gecoördineerd klachtenrapport.

Meer specifiek kunnen we verwijzen naar:

- DiV en FIT bekijken in 2016 of ze de best practice van TVL kunnen overnemen om medewerkers extra te sensibiliseren door gebruik te maken van een infograph (bijlage 2).
- DiV maat verder werk van een onlineklachtenformulier in 2016.

Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport

Dit is tot dusver nog niet noodzakelijk gebleken.

Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars

Er waren geen beleidsklachten in 2015.

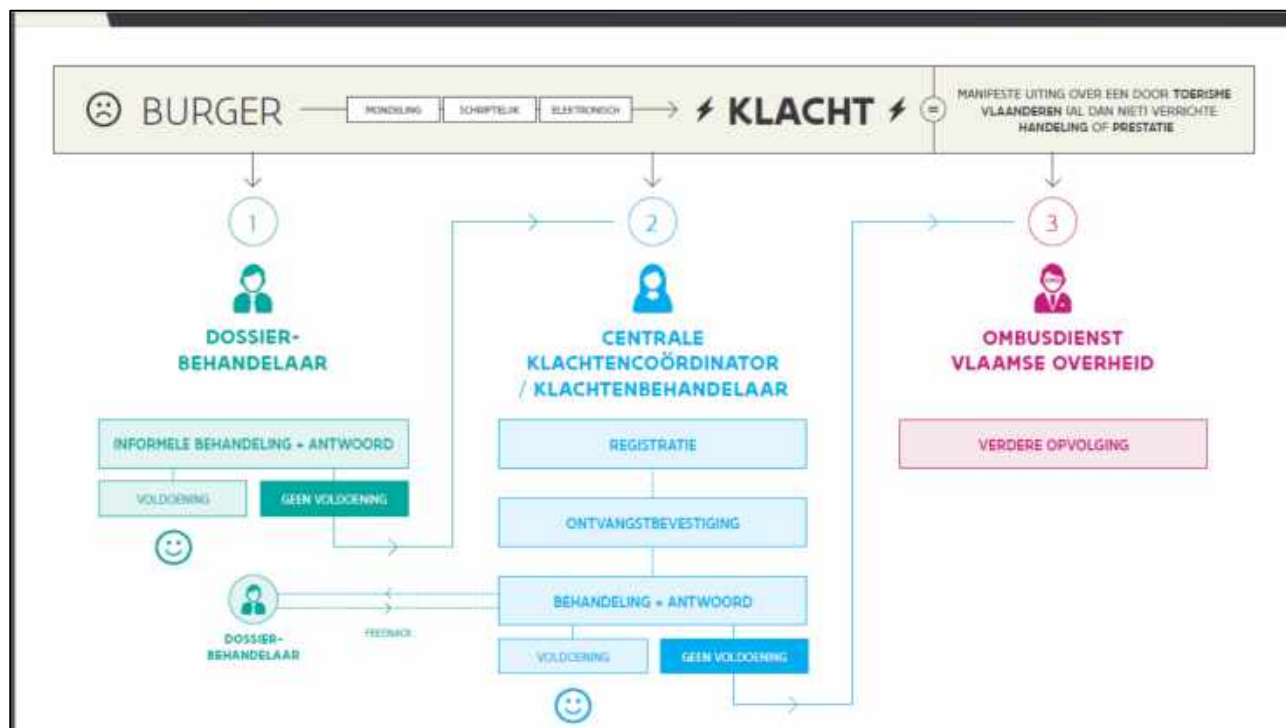
Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

Op vraag van de Vlaamse Ombudsdienst wordt voor 2015 een geïntegreerde servicemeter opgesteld voor het ganse beleidsdomein.

Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers

De drie klachtenmanagers maken deel uit van het netwerk en we streven er naar dat minimum één van ons aanwezig is op de netwerkmomenten. Er werd telkens achteraf teruggekoppeld op het overleg tussen de klachtenmanagers van het beleidsdomein.

Bijlage 2: infograph ter sensibilisering van medewerkers TVL



Sociale Huisvestingsmaatschappijen

Sociale Huisvestingsmaatschappij	Rapport	Totaal
A.B.C.	X	34
Bouwmaatschappij De Noorderkempen	X	0
Bouwmaatschappij van Temse - Woonanker	X	14
Brugse Maatschappij voor Huisvesting	X	17
Cordium	X	11
CV voor Huisvesting - Gewest Aalst	X	13
CVBA Wonen	X	6
CVBA Woonpunt Zennevallei	X	24
De Ark	X	11
De Gelukkige Haard	X	29
De Gentse Haard	X	15
De Heibloem	X	3
De Ideale Woning	X	14
De Leie	X	0
De Mandel	X	24
De Mandelbeek	X	6
De Nieuwe Haard	X	1
De Oostendse Haard	X	8
De Vlashaard	X	4
De Voorkempen	X	10
De Zonnige Woonst	X	15
Deinse Sociale Bouwmaatschappij BV CVBA SO	X	6
Dendermondse Volkswoningen	X	2
Dewaco-Werkerswelzijn	X	9
Diest-Uitbreiding	X	0
Dijledal	X	17
Eigen Dak	X	8
Eigen Gift, Eigen Hulp	X	2
Eigen Haard - Herentals	X	6
Eigen Haard - Zwevegem	X	20
Eigen Haard is Goud Waard-Menen	X	3
Eigen Woning	X	2
Elk zijn Huis	X	56
Geelse Huisvesting	X	3
Gewestelijke Maatschappij voor de Kleine Landeigendom van Mechelen en omstreken	X	0
Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting - Beveren	X	8
Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting	X	123
Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen van St.-Gillis-Waas	X	4
Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw Zele	X	39
Gezellige Woningen	X	0
Goed Wonen Rupelstreek	X	3
Goedkope Woning	X	1
Hasseltse Huisvestingsmaatschappij	X	17
Helpt Elkander	X	21
Het Lindenhof	X	4
Huisvesting Tienen	X	19
Hulp in Woningnood	X	17
Inter-Vilvoordse Maatschappij voor Huisvesting	X	12
Izegemse Bouwmaatschappij	X	43
Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting	X	13

Kempisch Tehuis	X	13
Klein Brabant	X	0
Kleine Landeigendom Tongeren	X	15
Kleine Landeigendom Zuiderkempen	X	2
Landwaarts - Genk	X	0
Landwaarts - Neerpelt	X	5
Lierse Maatschappij voor de Huisvesting	X	2
Maaslands Huis	X	10
Maatschappij voor de Huisvesting van het kanton Heist-op-den-Berg	X	3
Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen	X	6
Merelbeekse Sociale Woningen	X	3
Mijn Huis	X	12
Molse Bouwmaatschappij voor de Huisvesting	X	1
Nieuw Dak	X	31
Nieuw Sint-Truiden	X	2
Ninove Welzijn	X	7
Ons Dak	X	4
Ons Dorp	X	13
Ons Onderdak	X	4
Providentia	X	38
Samenwerkende Maatschappij voor Goedkope Woningen Aarschot	X	3
Samenwerkende Maatschappij voor Volkshuisvesting (Willebroek)	X	18
SHM Denderstreek	X	32
SHM Vlaamse Ardennen	X	85
Sint-Niklase maatschappij voor de Huisvesting	X	10
Sociaal Wonen Arro Leuven	X	9
Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Antwerpen	X	3
Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Dendermonde	X	3
Sociale Bouwmaatschappij Schelle	X	0
Sociale Woningen van Landen	X	2
't Heist Best	X	5
Tieltse Bouwmaatschappij	X	2
Tuinwijk	X	2
Vitare	X	0
Vivendo	X	16
Volkshaard	X	107
Volkswelzijn	X	5
Volkswoningbouw	X	2
Volkswoningen van Duffel	X	7
Vooruitzien	X	38
Waasse Landmaatschappij	X	3
WoninGent CVBA-SO	X	189
Woonhaven Antwerpen	X	208
Woonmaatschappij IJzer & Zee	X	29
Woonpunt Mechelen	X	33
Woonwel	X	26
Woonzo	X	146
Zonnige Kempen	X	4
Zuid-West-Vlaamse Huisvestingsmaatschappij	X	3
Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij	X	1

Totaal 1879

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: ABC

Totaal aantal klachten: 34

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	34
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	5.85

Aantal onontvankelijke klachten: 10

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	2
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	8

Aantal ontvankelijke klachten: 24

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	8
	ongegrond:	10

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	14
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	6
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	4

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	10
	mail:	24
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	33
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	1

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

Huurder

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	6
	ongegrond:	7
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	9
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	4

Huurdersbond

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	2
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Kandidaat

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Ombudsdienst Stad

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

RWO Vlaanderen

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Vlaamse Ombudsdienst

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Brugse Maatschappij voor Huisvesting Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kristin Dekeyser - kristin.dekeyser@brugse-mij-huisvesting.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	17
Aantal ontvankelijke klachten:	17

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	16
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	13
	Onopgelost:	4

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	8
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	3
Andere:	6

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Het aantal klachten dat het officiële circuit gevolgd heeft in 2015 is verdubbeld ten opzichte van het jaar voordien. Het is echter nog steeds zeer beperkt als je kijkt naar de ruim 2000 woningen die we in portefeuille hebben. De werking van ons Technisch Meldpunt en onze Maatschappelijk Werkster hebben daar naar mijn mening de belangrijkste hand in. Door hun proactief werkt komen slechts weinig meldingen in het officiële klachtencircuit terecht. Het grootste deel die daar dan toch in terecht komen hebben te maken met een te lange behandeltermijn wegens bijvoorbeeld renovaties die niet snel genoeg uitgevoerd worden. Jammer genoeg hebben wij ook een aantal huurders die het klachtencircuit aanwenden om een vraag, waarop wij een ongunstig antwoord gegeven hebben, toch nog ter berde te brengen. Wat uiteindelijk resulteert in de herhaling van hetzelfde ongunstig antwoord met nog méér argumenten. Ik ben van mening dat onze maatschappij het aantal klachten zeer goed onder controle houdt.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Gezien het beperkt aantal klachten werden deze punctueel behandeld en gaven geen aanleiding tot concrete algemene realisaties.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

We plannen geen verdere concrete verbeteringen gezien in de voorbije jaren reeds diverse stappen ondernomen zijn om de klachten te minimaliseren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Cordium cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Dorien Geebelen

dorien.geebelen@cordium.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	11
Aantal ontvankelijke klachten:	11

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	10

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	11
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Cordium ontving klachten over diverse onderwerpen gaande van technische aspecten, sociale zaken tot inschrijvingsdossiers van kandidaat-huurders.

Steeds werd elke klacht nauwkeurig onderzocht en getracht om een gepaste oplossing aan te reiken. Doch blijkt dat bij vele van de klachten reeds voor de effectieve formulering van de klant, door Cordium uitgebreid op zoek werd gegaan naar een correcte actie ter vermijding van een klacht en op basis hiervan de klacht dus vaak als ongegrond wordt betekend.

In 2015 ging een actualisatie van de gegevens van kandidaat-huurders door. Een weigering of een schrapping van een dossier kan ingrijpende gevolgen hebben voor een kandidaat. Dit kan een snellere aanleiding geven voor de formulering van een klacht door een kandidaat. De actualisatie is dus mede de oorzaak van een verhoging van het aantal klachten.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Notering en opvolging van elke aangetekende verstuurd klacht.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- Optimalisatie procedure klachtenbehandeling
- Duidelijke melding van contactpersoon en procedure via website
- Engagement om klacht binnen 10 kalenderdagen schriftelijk op te volgen

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: C.V. voor Huisvesting-Gewest Aalst

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Melissa Bousard – melissabousard@huisvesting-aalst.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	13
Aantal ontvankelijke klachten:	13

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	11
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	12
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	/
Te lange behandeltermijn:	/
Ontoereikende informatieverstrekking:	/
Onvoldoende bereikbaarheid:	/
Onheuse bejegening:	/
Andere:	/

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Het aantal klachten fluctueert weinig van jaar tot jaar. Vrijwel alle klachten betreffen burengeschillen, waar wij natuurlijk geen partij kunnen kiezen tenzij in zeer flagrante gevallen. Wij handelen door burencommunicatie te bevorderen en algemene informatie te verstrekken tegen bijvoorbeeld lawaaihinder of aangaande afvalophaling/recyclage.

Meldingen van technische problemen in woningen worden niet als klacht genoteerd, tenzij dezelfde melding een tweede keer binnenkomt na onvoldoende of niet tijdige tussenkomst door een aannemer.

Wij rapporteren hier evenmin de formele beroepen rechtstreeks ingediend bij RWO Inspectie door kandidaat-huurders die zich onrecht geschapt voelen bij de jaarlijks verplichte actualisatie van het kandidatenregister. In 2015 waren er twee zulke beroepen en beide werden conform het advies van Inspectie afgehandeld.

1) klacht in appartementsgebouw over één huurder die afval achterlaat in de gemeenschappelijke delen, wateroverlast/schade (ook aan onderliggende appartementen) veroorzaakte door zelf te werken aan zijn afloop en ook al jegens zijn buren verbaal agressief was. Wij stuurden deze persoon als begin een brief om hem te wijzen op zijn plichten als huurder, evenals de andere huurders.

Deze huurder was niet aanwezig op een groter opgezette infovergadering voor alle bewoners van het appartementsgebouw maar werd wel achteraf uitgenodigd om samen te gaan zitten met de directeur en iemand van de technische dienst; hier ging hij wel op in. Dit was een heel constructief gesprek. Er zijn nog geen nieuwe klachten hieromtrent binnengekomen.

→ ontvankelijk, gegrond, opgelost

2) Huurder die 2 honden had in appartement die overlast veroorzaken + beschadiging van brievenbus van buurman + achterlaten bouwafval in de kelder

Wij stuurden deze persoon hieromtrent een brief – brievenbus wordt hersteld op huurder's kosten en hond (1) moest weg. Persoonlijk contact met onze technisch bediende [REDACTED]. Geen verdere klachten.

→ ontvankelijk, gegrond, opgelost

2) Herhaalde klacht over nachtelijke lawaai-overlast door jongeren die aan auto's sleutelen, met bovendien zichtvervuiling door halve autowrakken

Bron waren de vrienden van een buurzoon. Na enkele stadia van brieven en huisbezoek is deze situatie genormaliseerd.

→ ontvankelijk, gegrond, opgelost

4) achterlaten vuilnis gelijkvloerse gemeenschappelijke delen in appartementsgebouw – vermoedelijk door zoon van andere huurster met diens vrienden

Algemene brief naar alle bewoners van appartementsgebouwen met daarin uitgelegd wat gangbaar is en wat niet met betrekking tot onderhoud van de gemeenschappelijke delen, goed nabuurschap en lawaai-overlast. Persoonlijk contact met onze technisch bediende [REDACTED]. Geen verdere klachten.

→ ontvankelijk, gegrond, opgelost

5) Klacht van de buurvrouw dat de kinderen daarnaast zeer veel lawaai maken van 's morgens vroeg, ook 's avonds veel lawaai – veel vuilzakken in de tuin die stank veroorzaken – ook klacht van andere buur dat er veel lawaai-overlast is 's avonds (luide kloppen en luidruchtig bezoek) en verbale agressie als ze met deze personen willen praten

→ ontvankelijk, gegrond, deels opgelost (bezoek door [REDACTED] technische dienst om dit aan te kaarten – hierna geen verdere klachten)

6) Stank en ongedierte komen af op vuilniszakken met incontinentiemateriaal die daar worden geplaatst door een bewoonster – de zakken stapelen zich op en worden niet op tijd buitengezet bij de ophaling van het afval

Mevrouw aangemaand om haar zakken in haar garage te plaatsen en op tijd buiten te zetten bij de ophaling. Geen verdere klachten.

→ ontvankelijk, gegrond, opgelost

7) Huurster zet papier al buiten voor de ophaling en dit waait weg met veel vuil als gevolg – heeft ook een hondje dat voor overlast zorgt (ruimt de ontlasting van haar hond in de gang niet op)

Vele vruchteloze pogingen met brieven en huisbezoeken. Dezelfde huurster had ook zware huurachterstand met gerechtelijke actie. Die ernstige toestand werd te elfder ure aangezuiverd door een familielid, en een globale regeling werd getroffen over de hond en de leefproblematiek (met ook huurschade). Geen verdere problemen.

→ ontvankelijk, gegrond, opgelost

8) Een heel erg uit de hand lopende burenruzie tussen 2 gezinnen : omwille van de [REDACTED] afkomst van het ene gezin X en de eerder radicale opvattingen van het andere gezin Y is de situatie ontaard van verbale agressie en racistische opmerkingen tot een handgemeen waar zelfs de kinderen slachtoffer van geworden zijn, met korte hospitalisatie. Ook voortdurende pesterijen met spijkers en dreigend handgemeen.

Deze zaak zit ook in handen van de politie (in overleg) maar wij hebben gezin Y een brief gestuurd met de vraag om expliciet te stoppen met provocaties, scheldpartijen, vechtpartijen en andere intimidaties naar hun burens of anderen. Wij hebben ook al met beide partijen apart hierover aan tafel gezeten.

Gezin Y vraagt een mutatie aan en er werd op een voorgaande Raad van Bestuur goedgekeurd om dit met voorrang te verlenen omwille van de situatie, ook al zijn zij duidelijk aanstoker, om menselijke redenen. Er is echter geen geschikte woning beschikbaar in de nabije toekomst.

→ ontvankelijk, gegrond, deels opgelost (politiezaak)

9) Burenruzie – de ene buur (een alleenstaand koppel) verwijt de andere dat diens kinderen te veel lawaai maken en begint daarom 's avonds laat luid muziek te spelen of zijn moto ter plaatse te laten draaien - Het is ook al meermaals uitgedraaid op een handgemeen tussen de partijen, met ingeslagen voordeuren en autoschade, en onverholen doodsb bedreigingen.

De politie is van deze zaak op de hoogte. De politie heeft geen mening over wie de aanstoker al dan niet zou kunnen zijn. Beide partijen zijn gewelddadig, maar wie begint is betwist.

Een van de 2 gezinnen vraagt een mutatie aan en dit werd op een voorgaande Raad van Bestuur goedgekeurd om dit met voorrang te verlenen omwille van de situatie waarin ook kinderen worden getraumatiseerd. Wij hopen een verhuizing te kunnen voorstellen begin 2016.

→ ontvankelijk, gegrond, niet opgelost

10) Klacht van buur over het houden van 15 katten en 3 honden en de daarbijhorende stank- en lawaaihinder

Brief hieromtrent naar de eigenaar van de dieren om hem uit te nodigen op kantoor na een huisbezoek. De huurder kwam langs en was verbaasd omtrent de klacht – hij beweert niet zoveel katten te hebben en bagatelliseert het probleem. Toch belooft hij redelijker normen te respecteren. Op te volgen.

→ ontvankelijk, deels gegrond, deels opgelost.

11) Klacht van lawaai overlast tijdens de zomer – kunnen niet meer buiten in de tuin zitten, er speelt altijd muziek en de mensen zijn luidruchtig

Brief naar huurders die overlast zouden veroorzaken – deze personen zijn langs geweest op bureel met de melding dat er tijdens de zomer bij hun een feestje was voor een verjaardag en dat door de operatie van de moeder er meer mensen over de vloer kwamen dan anders – ramen stonden open omwille van goede weer en daardoor meer lawaai – in gesprek duidelijk laten blijken dat ze zeker rekening moeten houden met hun burel

→ ontvankelijk, gegrond, opgelost

12) Meermaals telefoons in verband met lawaai overlast van bovenbuur die met hakken rond zou lopen overdag – hierdoor wordt de rust van haar kleinkind en haarzelf verstoort – deze mevrouw is verbaal agressief tegenover haar bovenburen

Wij hebben klaagster meermaals gezegd dat dit iets is dat wij niet kunnen vaststellen maar de politie. Hierop heeft zij verschillende malen de wijkagent gebeld. Ik () heb hem hierover getelefoneerd en hij liet mij weten dat hij 3x bij mevrouw een halfuur overdag heeft gezeten en dat hij geen abnormale geluiden kon waarnemen van de bovenburen behoudens het normale gebruik van hun appartement. Hij raadde deze mevrouw aan om verdraagzamer te zijn en om haar burel minder agressief aan te spreken om een betere relatie te bekomen. Hij is hierover ook gaan praten met de beschuldigde bovenburen. Na dit gesprek met de wijkagent hebben wij een brief geschreven naar de klagende mevrouw met de melding dat na overleg met de wijkagent haar klacht ongegrond werd verklaard.

→ ontvankelijk, ongegrond, opgelost

13) klacht door bewoner appartementsgebouw dat andere bewoner in zijn kelder rond loopt

Brief + persoonlijke melding aan huurder met de vraag om niet in andermans kelder te lopen - deze zegt dit nooit gedaan te hebben – persoonlijk afgehandeld met () technische dienst

→ ontvankelijk, ongegrond, opgelost

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- In 2015 hebben wij 6 infovergaderingen gedaan met huurders uit appartementsblokken of wijken waar thema's aan bod werden gebracht zoals lawaai overlast, onderhoud gemeenschappelijke delen, omgaan met de burel, ... - dit om een beeld te krijgen van wat er leeft bij de huurders en om ze met elkaar te laten praten over bepaalde thema's. Dit alles met koffie en taart samen met de directeur en medewerkers van de technische en soms sociale dienst. De punten die op de vergadering voorkwamen werden genotuleerd en wij aangepakt waar dit mogelijk is. Bij individuele burenrudies kunnen wij niet tussenkomen. Ook in 2016 zal deze tendens voortgezet worden voor andere appartementsblokken.
- Samen met de nieuwe huurprijsberekening hebben wij in december een boekje "Oh ja de burel" uitgever Papafume (op internet terug te vinden) uitgestuurd met daarin praktische tips om samen te leven met de burel.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- De pijnpunten die werden aangekaart op de infovergaderingen werden geëvalueerd, actiepunten vastgelegd en die worden nu opgevolgd door de technische dienst. Zo wordt er in een gebouw dat gevoelig blijkt aan extern en intern vandalisme op vraag van huurders camerabewaking geplaatst en een scheidsmuur gebouwd naast een onderdoorgang.
- goede opvolging voorzien van onderhoud gemeenschappelijke delen in appartementsgebouwen – beter voorkomen dan genezen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: cvba WONEN

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Freddy De Vilder

Freddy.devilder@wonen.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	5

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

4 kandidaat- huurders hebben verhaal ingediend bij RWO tegen de beslissing van het directiecomité. De toezichthouder heeft telkens geoordeeld dat het verhaal ongegrond was.

1 huurder klaagde bij RWO over de staat van de badkamer in het appartement. RWO vroeg ons om deze klacht conform art 10 van het klachtendecreet te behandelen binnen de 45 dagen na ontvangst. De huurder en RWO werden beiden schriftelijk op de hoogte gesteld van de nieuwe beslissing genomen door het directiecomité.

1 huurder klaagde dat de maatschappelijke werker onaangekondigd een huisbezoek heeft gedaan. De huurder had de maatschappelijk werker toegestaan om de woning te betreden. De klacht was ongegrond.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: De Zonnige Woonst

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Katrijn Cools

katrijn.cools@dezonnigewoonst.be - klachten@dezonnigewoonst.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	15
Aantal ontvankelijke klachten:	12

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	11
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	11
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	4
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	3
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

- Negen klachten waren van technische aard: herstellingen blijven traditioneel de voornaamste reden waarover we meldingen ontvangen. Het gaat dan om het niet-naleven van afspraken door een aannemer en/of om een te lange behandelingstermijn.
- In twee dossiers vonden we de opmerkingen van de klager volkomen terecht en herzagen we een beslissing van onze diensten. Een huurder kreeg toelating om enkele bomen uit de tuin te verwijderen. Na melding van één huurder kregen alle huurders van een nieuwe ondergrondse garage een terugstorting van huur door vertraging van de werken.
- Vier klachten hadden te maken met het onvoldoende verstrekken van informatie: de klachten werden opgelost door contact op te nemen met de melder (telefonisch of via e-mail) en de situatie uitgebreider toe te lichten.
- Het merendeel van de klachten bereikt ons via e-mail. Een eerste korte ontvangstbevestiging via e-mail wordt duidelijk gewaardeerd. Slechts in één dossier vond de klager dat een reactie via e-mail niet voldoende bindend was.
- Eén dossier betrof het niet-uitvoeren van een herstelling in afwachting van een naderende horizontale renovatie van de daken in de hele wijk. Onze technische dienst moet in dergelijke situaties afwegen in hoeverre de kost van een tijdelijke herstelling nog te verantwoorden is. Als we beslissen om geen herstelling meer uit te voeren, zorgt dit helaas voor een tijdelijk ongemak voor de huurder. In dergelijke opdrachten komt een extra moeilijkheid bij dat we geen exacte startdatum kunnen voorleggen (gunningsprocedure, goedkeuring financiering,...). Het is in deze situaties (bv. een schorsing van gunning) niet evident om de betrokken huurders te informeren. We moeten afwegen welke boodschap we globaal kunnen verspreiden. Individueel bij specifieke vragen of opmerkingen kunnen we wel concreter toelichten.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Onze maatschappij werkte een nieuwe **interne procedure uit voor de controle van werken** bij huurders. Hierbij wordt aandacht besteed aan de responstijden, het maken en

naleven van afspraken door aannemers en de kwaliteit van de uitvoering. De huurder wordt bovendien mee betrokken in deze controle: hij of zij bevestigt de uitvoering van de werken op de werkbons. Bij duurdere opdrachten gaat bovendien steeds een medewerker van de technische dienst ter plekke kijken. (zie ook infra: externe controles).

De uitrol van de **Ziezo brochure** kunnen we positief evalueren: er is nog weinig discussie over de verantwoordelijkheid bij het uitvoeren van herstellingen.

In september 2015 ging onze **nieuwe website** online. Parallel daarmee hebben we ingezet op het bekend maken van onze website: onze bezoekers aan het loket werden erover geïnformeerd, bij alle brieven ging een flyer mee met een overzicht wat er allemaal op de website staat. Tussen 1 september en 31 december 2015 bezochten reeds 1.406 bezoekers onze website.

We gebruiken onze website nu als een instrument waarmee we snel kort kunnen communiceren: projecten die afgerond zijn, huurdersactiviteiten, sluitingsdagen, nieuw lokaal toewijzingsreglement,... Daarnaast stelden we tijdens een huurdersoverleg vast dat huurders **persoonlijke brieven** erg op prijs stellen. In 2014 maakten we werk van het omzetten van onze standaardbrieven naar klare taal. Uit de reacties kunnen we nu opmaken dat dit een succesvol initiatief was.

Eén klacht ging over de verplichte aankoop van een **dampkap** in een nieuwbouwappartement. Het bedrag uit de offerte werd doorgerekend aan de huurder. Dit bleek achteraf gezien een relatief hoog bedrag. Het type voldeed echter aan de vereisten uit het bestek. We beslisten dit voortaan niet mee op te nemen in het bestek van een nieuwbouwproject, maar om dit via een afzonderlijke bestelling te laten plaatsen. Zo kunnen we beter sturen welk type voor welke prijs geplaatst moet worden, dit ten gunste van de huurder.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

In onze procedure over controle van werken zit ook een luik vervat voor de ontwikkeling van een **externe controlesysteem**. Eind 2015 werden de eerste controles door een externe deskundige uitgevoerd, in 2016 verfijnen we deze werking. We denken hier vooral te winnen op de kwaliteit van de uitgevoerde werken. Bovendien bieden deze extra contactmomenten met onze huurders de mogelijkheid om meer toelichting te geven of om naar hun opmerkingen te luisteren.

Met de implementatie van een nieuwe versie van ons softwarepakket kunnen we starten met het **verzenden van sms'jes** over de voortgang van herstellingen. Huurders zullen geïnformeerd worden wanneer en welke aannemer door ons wordt aangesteld en wanneer een opdracht voor ons als voltooid wordt geregistreerd.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: DE ARK

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marjolijn Druyts - marjolijn.druyts@arkwonen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	11
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	6
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	6
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	6
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Een te lange behandeltermijn blijft een uitdaging voor de organisatie. Dit blijft een continue focus binnen gans de organisatie en zeker binnen de dienst meldingen en herstellingen.

Intern is het een uitdaging om voldoende snel en responsief te antwoorden. Wanneer er derden bij de oplossing betrokken zijn, is de uitdaging soms nog iets groter om een voldoende klantgericht antwoord te bieden.

Soms dient DE ARK pro-actiever te zijn in het aanspreken van bijvoorbeeld een andere leverancier. Spijtig genoeg is dit niet altijd mogelijk. Procedures of moeilijkheden in de samenwerking met aannemers zetten DE ARK soms als het ware in de positie tussen hamer en aambeel. In zulke situaties blijft het belangrijk om de communicatielijnen met de betrokken huurders open te houden en hen actief te informeren. Daarnaast dient tevens het nodige aangewend te worden (administratief, proceduraal, in gesprek gaan, ...) om beweging te krijgen in de kwestie.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- Herbekijken procedure huurdersvragen rond aanpassing woning
- Intern actieplan opgebouwd door gans het team meldingen & herstellingen met crossteam input
- Kwaliteitsnorm vastleggen bij verhuring
- Opstart nieuwe website met oog voor klare taal en met input van klanten en partners

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- Verbeteren communicatie rond herstellingen
- Mogelijke overschakeling naar nieuw telefoniesysteem in verdere zoektocht verbetering telefonische dienstverlening
- Infobrochure rond nazorg koopwoning
- Infobrochure huurdersvragen rond aanpassing woning
- Afstemmen intern rond registratie

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij:

Sociale bouwmaatschappij: De Gelukkige Haard

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Randy Van den Berghe / randy.vandenberghe@dgh.woonnet.be

Anthony Rigo / anthony.rigo@dgh.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	29
Aantal ontvankelijke klachten:	27

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	28
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	25
	Onopgelost:	4

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Opnieuw een sterke daling in totaal aantal klachten t.o.v. vorig jaar. Dit komt voornamelijk doordat veel aangemelde 'problemen' eerder als melding aanzien moeten worden. 29 huurders deden beroep op hun recht om klacht in te dienen.

2 klachten waren onontvankelijk. 1 van deze klachten was de maatschappij niet bevoegd om de klacht te behandelen. De overige onontvankelijke klacht werd gerapporteerd als zijnde 'geen belang'. Buiten deze klacht werden alle overige klachten als gegrond gerapporteerd.

Een drietal klachten verliepen via de Vlaamse Ombudsdienst waarvan 1 naar aanleiding van een foutieve beslissing en onvoldoende informatieverstrekking. Deze klacht werd finaal voor alle actoren positief afgesloten.

De aard van de klachten blijft conform t.o.v. andere jaren, namelijk samenlevingsproblemen. Burenconflicten die zich concreet vertalen naar geluidsoverlast, overlast van huisdieren en storten van vuil. (bijvoorbeeld in de algemene delen van een appartementsgebouw)

Een 4 tal klachten waren dit jaar van technische aard. Bijvoorbeeld discussies die ontstaan rond een vochtprobleem in een woning.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

*Opstart huurdersadviesraad

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: De Heibloem

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Vanhoof Ilse, ilse.vanhoof@heibloem.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

De klachten zijn het gevolg van een slechte afwerking of lange uitvoeringstermijn van herstellingswerken of renovatiewerken uitgevoerd door externe aannemers. Bij openbare aanbestedingen zijn er vastgestelde termijnen en procedures waarbinnen de aannemer zijn werken dient uit te voeren. Blijkbaar zijn deze procedures en termijnen onvoldoende gekend bij de huurders.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Een strikte opvolging van de uit te voeren herstellingen door externe aannemers alsook door de eigen onderhoudsdienst.

Een duidelijke communicatie met de huurders rond enerzijds de termijnen en procedures bij openbare aanbestedingen en anderzijds de afhandelingstermijn van herstellingen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: CVBA DE LEIE

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Niek Verstraete (niek@deleie.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	0
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	0
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

In 2015 werden geen klachten ontvangen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

nihil

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

nihil

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Bouwmaatschappij De Mandel Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Hanne Mistiaen hanne.mistiaen@demandel.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	24
Aantal ontvankelijke klachten:	24

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	24
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	24
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	11
Te lange behandeltermijn:	10
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

1 klacht komt regelmatig terug van eenzelfde appartementsbewoner die niet akkoord gaat met de huurprijsberekening en de wijze waarop de huurlasten berekend worden. Sinds 2012 nodigen wij persoon in kwestie uit op kantoor om alle facturen te overlopen die betrekking hebben op de berekening van de huurlasten. Geen enkele keer ging persoon in op uitnodiging van De Mandel, zodat het onmogelijk was om mondeling verdere toelichting te geven op zijn vragen. Schriftelijk gaven wij hem telkens antwoord op zijn vragen. Dit jaar diende diezelfde persoon tweemaal een klacht in, éénmaal in januari betreffende de huurprijsberekening en éénmaal in oktober nav de berekening van de huurlasten.

2 klachten gingen over een miscommunicatie rond een afspraak. Eén huurder bleef thuis wachten op komst van aannemer, een andere huurder was niet thuis op moment dat de techniekers langskwamen. Door een goede communicatie op touw te zetten lukte het alsnog om een afspraak te regelen.

3 kandidaat-huurders stelden zich de vraag of De Mandel de wachtlijst wel correct toepast. Veel kandidaat-huurders willen zo snel mogelijk een kwaliteitsvolle woning huren tegen een betaalbare huurprijs. Zij houden nauwlettend in de gaten wanneer een woning vrijkomt in hun wijk en stellen soms verongelijkt vast dat iemand anders, die volgens hen minder lang ingeschreven is, onterecht voorrang zou krijgen. De regelgeving is ingewikkeld en lijkt voor wachtende kandidaat-huurders niet altijd eerlijk. De Mandel bekeek in alle drie de gevallen of de huurders wel goed ingeschreven waren en stelde telkens voor om de woningkeuze uit te breiden om zo sneller een woningaanbod te verkrijgen. Eén kandidaat stelde dat zijn woning met de kinderen overbezet was en wilde zo snel mogelijk een woning in het Roeselaarse met 4 slaapkamers. De Mandel heeft dergelijke woningen in haar patrimonium, maar daar is er weinig verloop, waardoor wachten lang kan duren.

11 huurders trokken aan de alarmbel toen bleek dat de herstelling langer aansleepte dan men verwacht had. In drie gevallen betrof het een probleem aan de CV-ketel, waarbij het wachten was op een wisselstuk. Gezien het wisselstuk niet op stock was bij de onderhoudsfirma, moest dit nabesteld worden. Indien de verwarming volledig uitgeschakeld moest worden, lieten we elektrische vuurtjes achter. Daar waar bleek dat een tussenkomst ten laste van De Mandel viel, kon er steeds een oplossing geboden worden binnen de 10 dagen na melding van de klacht. In twee gevallen ging De Mandel niet in op de vraag van de huurders, gezien het om een herstelling ging die ten laste van de huurder viel. Hier was het belangrijk dit transparant te communiceren en te verwijzen naar het ZieZO-boek, waarin duidelijk vermeld staat wat ten laste van de huurder valt en wat ten laste van De Mandel.

2 huurders wensten een factuur van De Mandel niet betalen, gezien zij ervan overtuigd waren dat de herstelling ten laste van De Mandel viel. Bepaalde bewoners blijken niet akkoord te gaan met kosten die De Mandel doorrekent. Vanuit De Mandel wordt dan steeds verwezen naar het ZieZO-handboek. Als men bij het standpunt blijft en men weigert te betalen, dan zien wij ons als sociale huisvestingsmaatschappij genoodzaakt om de procedure wegens achterstallige betalingen op te starten.

1 klacht betrof de procedure die De Mandel moet volgen wanneer een koper zijn sociale koopwoning terug te koop stelt. De procedure "recht tot wederinkoop" is niet altijd even duidelijk voor de verkoper. Om deze reden nam de persoon in kwestie contact op met de Vlaamse Ombudsdienst. Als antwoord op de klacht hebben wij mevrouw uitgenodigd op kantoor om de procedure nogmaals uit te leggen en aan te tonen wat de mogelijkheden zijn als een bewoner van een sociale koopwoning zijn woning wenst te verkopen.

1 persoon was van mening dat er vanuit De Mandel geen rappelbrieven verstuurd mogen worden als de huur binnen de maand betaald wordt. Het betrof hier een persoon die de huur telkens 3 tot 4 weken te laat betaalde. Persoon in kwestie werd uitgenodigd op kantoor waar hij uitleg kreeg over het belang van het tijdig betalen van de huur.

1 persoon kwam terug op de afspraken die gemaakt werden op de plaatsbeschrijving. De nieuwe huurder wenste veranderingswerken uit te voeren aan de woning. De huurder kreeg hiervoor de toestemming. De Mandel deed hierin nog een toegifte door het structurele werk op zich te nemen. De afwerking diende te gebeuren door de nieuwe huurder. Achteraf bleek de nieuwe huurder niet tevreden over de afwerking die hij zelf diende uit te voeren. De Mandel heeft hieromtrent uitgebreid gecommuniceerd met de huurder.

Een laatste klacht betrof een plaatsbeschrijving die niet uitgevoerd werd van een woning die gesloopt zou worden. De zittende huurder kon verhuizen naar een andere woning van haar keuze. Pas enkele maanden na haar verhuis liet de huurder weten dat ze haar waarborg niet ontvangen had. Door verlofperiode en door het feit dat het een woning was die gesloopt zou worden was er geen plaatsbeschrijving uitgevoerd. De normale procedure was door omstandigheden niet gevolgd. Dit met het gevolg dat de financiële dienst geen opdracht gekregen had om de waarborg terug te storten. De Mandel ging onmiddellijk in op de vraag van de huurder en betaalde de waarborg terug. Om dergelijke problemen te vermijden hebben wij intern betere afspraken gemaakt.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

De meeste klachten kunnen rechtgezet worden met goede en duidelijke communicatie. De regelgeving rond sociale huisvesting is niet gemakkelijk en vraagt dikwijls enige verduidelijking. Veel huurders zijn ontevreden, omdat ze niet begrijpen welke procedures De Mandel moet volgen. Bij het behandelen van de klachten bellen we de personen steeds op en vragen we of een persoonlijk onderhoud mogelijk is. Voor technische klachten wordt er een huisbezoek gepland, voor andere klachten vragen we of een onderhoud op kantoor mogelijk is. Eens er duidelijkheid is voor de klager, kunnen de plooien glad gestreken worden.

Sinds januari 2015 hebben we de wachtlijst voor kandidaat-huurders op een andere manier weergegeven op onze vernieuwde website. Hiermee wilden we klachten over de wachtlijst vermijden door te werken met een vork. Kandidaat-huurders zullen bijvoorbeeld zien dat ze bij de eerste 10 kandidaten gerangschikt staan voor een bepaalde woning. De website van De Mandel geeft echter slechts een benadering weer van de rangschikking op de wachtlijst en is nooit helemaal correct. Dit zorgde in het verleden voor veel verwarring en ontevredenheid bij de kandidaat-huurders. In de loop van 2015 merkten we reeds dat er minder klachten kwamen rond de volgorde op de wachtlijst. Verder wil De Mandel met de volledig vernieuwde website betere informatie geven op maat van de huurders. Met de website willen we in één oogopslag weergeven wie we zijn en waar we voor staan. Zoals reeds vaak gebleken, is goede communicatie een eerste stap om een klacht te vermijden.

Ook door een goede communicatie met aannemers probeert De Mandel eventuele klachten van huurders voor te zijn. Maandelijks is er een overleg met onderhoudsfirma Six om na te gaan wat de problemen zijn met de CV-ketels. Wanneer een CV-ketel om veiligheidsredenen uitgeschakeld moet worden, dan is er onmiddellijk telefonisch contact met De Mandel en zal er direct een beslissing genomen worden. Indien blijkt dat de verwarming een paar dagen uitgeschakeld zal moeten worden, dan is er de afspraak dat de onderhoudsfirma elektrische vuurtjes achterlaat, zodat de mensen niet in de kou blijven zitten.

Met nieuwbouwprojecten probeert De Mandel haar aanbod zo goed als mogelijk af te stemmen op de noden van verschillende doelgroepen. De afstemming komt tot uiting in de evolutie van de aantallen per woningtype (appartementen en gezinswoningen) en in het verschil in slaapkamers. Voor kleinere en specifieke doelgroepen creëert De Mandel in samenwerking met diverse woonactoren een aanbod dat beantwoordt aan de behoefte. We streven er naar om een zo divers mogelijk patrimonium uit te bouwen.

Voor de technische klachten van huurders zijn we steeds tot een oplossing gekomen door ter plaatse te gaan en duidelijk aan te geven welke herstellingen wel en niet aangepakt zullen worden door De Mandel. Hier is gebleken dat huurders begrip hebben voor een lange uitvoeringstermijn als deze gecommuniceerd wordt. De ZieZO-brochure is een duidelijk instrument voor huurders, waar wij als verhuurder dikwijls naar verwijzen.

In bepaalde appartementsgebouwen blijkt dat een ontstoppingsfirma vaker moet langsgaan dan gebruikelijk. Hier blijkt dat bewoners niet correct omgaan met

hun afvoer. Vaak stelt onderhoudsfirma vast dat vochtige doekjes of vetresten zorgen voor verstoppingen. Een ander probleem die we vaststelden in 2015 was dat bewoners vaak op de knop van het brandalarm duwden. Hierna belde men de onderhoudsfirma van de brandcentrale ipv De Mandel. Dergelijke interventies worden doorgerekend via de huurlasten. Om te voorkomen dat de kosten verder opliepen voor de bewoners, kregen de huurders een brief van De Mandel waarbij ze correct geïnformeerd werden. Op deze manier hopen we de bewoners bewust te maken van de extra kost die ze kunnen vermijden.

Uit een welbepaalde klacht betreffende een niet-uitgevoerde plaatsbeschrijving leerden we een hiaat in de efficiëntie van onze werking. Wij stelden onze dienstverlening hierop in door intern betere afspraken te maken. Op de wekelijkse stafvergaderingen is een vast puntje gepland waarop alle einde verhuringen besproken worden. Bij een einde van een huurovereenkomst zijn er namelijk verschillende diensten betrokken en moet er duidelijk gecommuniceerd worden. Op deze manier kan onduidelijke informatie-doorstroming vermeden worden.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

In 2016 zullen we de informatie rond huurlasten nog verder verfijnen. We willen klachten voorkomen door nieuwe huurders nog beter te informeren op de contractbespreking. In 2016 zal ook een folder ontwikkeld worden over huurlasten die meegegeven zal worden aan nieuwe huurders. Zo moet duidelijk worden wat allemaal doorgerekend kan worden via de huurlasten. We zullen huurders ook duidelijk maken hoe ze extra kosten kunnen vermijden.

In 2016 zullen we verder werken aan onze communicatie door te werken met een nieuwsbrief. Met deze nieuwsbrief kunnen we alle betrokken actoren en geïnteresseerde huurders informeren over de nieuwe ontwikkelingen in ons werkingsgebied. Zowel de opvolging van de nieuwe projecten, het laatste nieuwe aanbod koop- en huurwoningen, nieuwe wetgeving en vele andere artikels zal men kunnen nalezen in onze nieuwsbrieven.

De Mandel is zich echter bewust dat een betere communicatie een meerwaarde zal betekenen en daartoe is een nieuwe software aangekocht die dit moet toelaten. Sociopack 2020 is vooral gericht op de extra ondersteuning van de technische dienst. Het geheel van meldingen, werkopdrachten, contracten, leegstand en projecten dienen in elkaar over te vloeien, zodat er een sterke samenwerking tot stand gebracht kan worden binnen de organisatie. Hierbij is het dynamisch beheren van planning en workflow een uitgelezen hulpmiddel. De bedoeling is om huurders actief op de hoogte te brengen van beslissingen of wijzigingen omtrent hun melding. Deze actieve berichtgeving zal in hoofdzaak verlopen via mail en sms. De bedoeling is om bericht te laten van de melding, zodat de huurder ziet dat zijn probleem goed is overgekomen. Daarnaast krijgt de huurder bericht wanneer de werkopdracht is ingepland en wie de uitvoerder is. In de toekomst moet het ook mogelijk worden om hetzelfde te bekomen met de planning van de externe uitvoerders.

Wanneer een werkopdracht afgesloten wordt, zal de huurder hiervan ook bericht krijgen. Om de algemene tevredenheid van de huurders te kunnen volgen, zal er vanuit de dienst Tweezijdig steekproefsgewijs een bevraging gebeuren. Aan de hand van de bevraging moet het mogelijk zijn om te werken aan eventuele verbeterpunten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: De Nieuwe Haard cvba

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Peter Lepez -
peter.lepez@nieuwe-haard-ronse.woonnet.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

In 2015 kwam er 1 klacht binnen van een huurder met betrekking op onderhoud & herstel in de wooneenheid. De nodige werken werden ondertussen uitgevoerd, de klacht is bijgevolg opgelost.

Er werden geen klachten geformuleerd door kandidaat-huurders.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Ten gevolge van de ingediende klacht werd de huurder correct en tijdig geïnformeerd over de behandeling van de klacht en werd een oplossing aangereikt binnen de kortst mogelijke termijn.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Blijven toezien op het correct naleven van de tijdspannes waarbinnen een gemotiveerd antwoord moet verstuurd worden, correct en voldoende informeren van huurders, kandidaat-huurders en kandidaat-kopers.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: De Noorderkempen

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

jan.van.hoeymissen@denoorderkempen.be

An.denis@denoorderkempen.be

Eddy.jansen@denoorderkempen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0
Aantal ontvankelijke klachten:	

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: 3320 De Oostendse Haard

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Linda Boulanger

linda.boulanger@oostendsehaard.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	7
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

De meeste klachten gaan over burenruzies. De klachten komen meer en meer door onverdraagzaamheid of de mix van jongeren/gezinnen met jonge kinderen in een buurt waar ouderen leven. De oudere generatie kan de complexe samenleving van nu niet zo goed meer kaderen en houden zich vast aan hun waarden en normen. Je hoort vaak "in mijn tijd"... Door de verschillende partijen samen aan tafel te zetten kom je meestal tot een compromis.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Door meer preventief te werken zijn er minder klachten. Er zijn veel minder klachten omdat de maatschappelijk werker meer tijd heeft om te gaan luisteren als er meldingen gemaakt worden, vooraleer er wordt overgegaan tot het registreren van de klachten. Door bemiddeling van in de beginfase wordt er "klachtneerlegging" vermeden.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?
Kort op de bal spelen wanneer er meldingen/klachten zijn zodat ze zo weinig mogelijk kunnen escaleren. Alle partijen nog meer samen rond de tafel zetten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: DE VLASHAARD

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Karel Maddens

karel.maddens@de-vlashaard.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Overzicht klachten:

- één klacht had betrekking over onduidelijkheid bij de huurprijsberekening. Betrokkene informeerde bij de Huurdersbond. Na raadpleging van de VMSW konden wij aantonen dat de huurprijsberekening correct was
- Twee klachten hadden te maken met geschillen tussen huurder en aanpalende particuliere eigenaars. Via bemiddeling werd gepoogd hier beide partijen te verzoenen
- Eén klacht had betrekking op de toestand van de woning door de poetshulp. Wij konden aantonen aan de poetsdienst dat de klachten te maken hadden met de hinder van veelvuldige huisdieren en slecht onderhoud van de woning. Na plaatsbezoek door de maatschappelijk werker en de poetsdienst werd gezocht naar een duurzame oplossing voor de toestand van de woning.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Uitbreiding van het takenpakket van de maatschappelijk werker door via plaatsbezoeken preventief te werken en te remediëren.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: De Voorkempen-H.E.

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Tine Peeters

Tine.peeters@de-voorkempen.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	10
Aantal ontvankelijke klachten:	10

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	5
	ongegrond	5

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	9
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	2
---------	---

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Gegronde klachten/deels gegronde klachten – niet correcte beslissing:

De gegronde klachten handelden over onkostennota's tgv herstellingen die werden uitgevoerd bij de huurders thuis:

1. Huurster klaagt dat zij de rekening krijgt voor het vervangen van een wc-bril terwijl ze dit niet heeft gevraagd.
➔ Dit blijkt een vergissing van de loodgieter: hij was iets te enthousiast met vervangen van de bril. De huurster dient dit niet te betalen en de onkostennota wordt gecrediteerd.
2. Huurster betwist onkostennota voor betaling vrijstelling glasbreuk.
➔ Huurster dient vrijstelling niet te betalen als compensatie voor geleden schade van een vorige klacht. Normaal gezien moet huurder vrijstelling wel betalen.
3. Huurder betwist onkostennota voor herstelling kraan.
➔ Navraag bij de loodgieter leert ons dat deze heeft vastgesteld dat de kraan echt versleten was. Dit kon vooraf niet worden vastgesteld. De kosten zijn niet voor de huurder.

Gegronde klachten/deels gegronde klachten – andere:

1. Eigenaar koopwoning klaagt problematiek aan van waterinfiltratie in de woning + er is een discussie over de aansluiting voor warm water in de keuken.
➔ aannemer deed verschillende interventies maar kon probleem van waterinfiltratie niet oplossen en liet dit aanslepen. We hebben de aannemer hierover meermaals toe aangesproken en de situatie korter opgevolgd + de eigenaar kreeg tegemoetkoming voor de bijkomende gemaakte kosten ivm de warm watertoevoer in de keuken.
2. Kandidaat - huurder voelt zich benadeeld omdat hij door het samenvoegen van een wachtlijst van het OCMW met die van de SHM op een nadeliger plaats op de wachtlijst staat: bij het OCMW mocht hij zich pas vanaf 70 jaar inschrijven en zou hij pas aanspraak kunnen maken op een woning op 75 jaar. Deze wachtlijst werd samengevoegd met die van de SHM, waar andere regels golden: kandidaten mochten zich inschrijven vanaf 55+ (volgens het Kaderbesluit sociale huur - KBSH) en dus niet enkel meer voor kandidaten 75+. Hierdoor kwamen er een 75-tal personen extra op de lijst en dit heeft grote gevolgen gehad voor de andere kandidaten die al op de lijst stonden. Het lokaal toewijzingsreglement van de gemeente zou een oplossing moeten bieden voor deze situatie, maar het probleem was dat dit reglement lang op zich liet wachten.

- ➔ Heel recent werd het lokaal toewijzingsreglement van de gemeente Brasschaat gefinaliseerd en goedgekeurd door de minister van Wonen. Hierin is afgesproken om een cascadesysteem te hanteren voor ouderen/senioren: Dit zijn personen vanaf 75 jaar. Indien er geen kandidaten vanaf 75 jaar meer zijn, personen vanaf 70 jaar. Indien er geen kandidaten vanaf 70 jaar meer zijn, personen vanaf 65 jaar. De getroffen persoon komt in aanmerking voor de toepassing van een voorrangregel (hij is ouder dan 75). Dat zou een mogelijke toewijzing moeten bespoedigen van zodra er geschikte woningen vrijkomen.

Ongegronde klachten:

1. huurder klaagt in naam van zijn vader die geluidsoverlast ervaart van zijn buurman. Klager vindt dat DVK niet voldoende onderneemt om probleem aan te pakken en eist uit huis zetting van de buur.
 - ➔ De sociale dienst heeft al meerdere keren aangedrongen op een constructief gesprek tussen beide huurders. Er kunnen bv afspraken worden gemaakt over wanneer bepaalde geluiden hinderlijk zijn en op welke tijdstippen er dus meer rekening met elkaar dient te worden gehouden. Andere burens hebben geen klachten. De buur zelf is bereid tot een gesprek. De klagende huurder weigert dit, wil het vrederecht inschakelen en eist uit huiszettingen van de buur. Standpunt van de sociale dienst is dat huurders eerst met elkaar dienen te spreken om het probleem te proberen op te lossen. Er wordt voorgesteld om te werken met burenbemiddeling.
2. Huurder betwist onkostennota voor reparatie lift.
 - ➔ onkostennota voor herstelling dient door alle huurders te worden gedragen, dit zijn gemeenschappelijke kosten van het gebouw en worden doorgerekend aan alle huurders, conform het reglement inwendige orde van het gebouw.
3. Huurder (andere dan in punt 2.) betwist onkostennota voor reparatie lift.
 - ➔ onkostennota voor herstelling dient door alle huurders te worden gedragen, dit zijn gemeenschappelijke kosten van het gebouw en worden doorgerekend aan alle huurders, conform het reglement inwendige orde van het gebouw. Dit geldt voor liften ook voor de huurders die op het gelijkvloers wonen en wordt vermeld in het huurcontract.
4. Huurder betwist onkostennota's over herstelling verwarming en herstelling van gaten in gevel.
 - ➔ voor herstelling CV: radiatoren moesten worden ontvlucht en water afgelaten: dit is een kost voor de huurder. Huurder werd hiervoor reeds eerder ingelicht.
 - ➔ voor herstelling gaten in gevel: huurder had gaten in gevel geboord om een - niet toegelaten! - schotelantenne te plaatsen: de herstelling van de gevel is een kost die door de huurder moet worden betaald.
5. Huurder betwist onkostennota interventie voor herstelling verwarming.
 - ➔ Het water van de radiatoren moest worden bijgevuld (dat was de reden waarom er geen verwarming was). Dit is de verantwoordelijkheid van de huurder en dientengevolge zijn de kosten van de interventie ook voor de huurder.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- een groot deel van de klachten die we ontvangen gaat klassiek over de aanrekening van onkosten ten gevolge van herstellingen aan de woning. De huurders melden in hun klacht dat zij van oordeel zijn dat de betaling van de onkosten niet ten laste is van de huurder. Dankzij het boekje 'Ziezo' kan er in de meeste gevallen vrij snel en correct worden beoordeeld of de kosten ten laste zijn van de huurder of de verhuurder. Soms is het echter onduidelijk hoe een mankement in de woning is ontstaan (zoals bv bij een kraan die stuk is: is dit ten gevolge van slijtage of door iets anders?) en het Ziezo - boekje geeft niet altijd uitsluitsel over de kostenverdeling, hetgeen ruimte geeft tot discussies. Hier geldt opnieuw hetzelfde als de voorgaande jaren: onkosten van herstellingen die ten laste zijn van de huurder worden consequent behandeld: we informeren de huurders dat zij hiervoor zelf een aannemer/loodgieter/... mogen contacteren en zullen slechts uitzonderlijk (bv. bij hulpbehoevende senioren) zelf een aannemer sturen wanneer toch duidelijk blijkt dat een herstelling ten laste is van de huurders. Wanneer niet duidelijk is voor wie de kosten zijn vragen we ook aan de aannemer/loodgieter/... om ons te informeren aan de hand van een verslag (of desnoods: bewijsmateriaal) over de oorzaak van het mankement, zodat we een gegronde beslissing kunnen nemen over de kostenverdeling. Na ondertussen drie jaar deze procedure te volgen merken we nog steeds het positieve effect van deze aanpak: de meeste huurders kennen ondertussen de procedure.
- Vorig jaar melden we in de rapportage dat de telefoons van technische meldingen rechtstreeks bij de technische dienst terecht komen ipv bij de receptie. Zo gebeuren er daadwerkelijk minder vergissingen en worden de meldingen sneller en beter worden opgevolgd.
- We hebben deze werkwijze in de loop van 2015 nog genuanceerd: Bij betwisting van een onkostennota informeert de technische dienst de huurder in eerste instantie over het waarom van de onkostennota. Vaak is er gewoon een extra woordje uitleg nodig over de onkostennota en hebben de huurders voldoende aan deze bijkomende informatie. Zo worden er al veel misverstanden uitgeklaard. Indien de huurder zich na het antwoord van de technische dienst onheus behandeld voelt, wordt de situatie doorgegeven aan de klachtenbehandelaar.
- Toekomstgericht: momenteel wordt er veel mondeling gecommuniceerd met de huurders ivm het al dan niet uitvoeren van reparaties, ook wanneer we uitleggen waarom we beslissen om bepaalde technische meldingen niet te behandelen of bepaalde zaken niet uit te voeren. We merken dat deze mondelinge toelichting niet altijd voldoende is voor huurders en dat zij steeds blijven terugkomen op de zaak. We willen dit in de toekomst duidelijker stellen naar de huurder toe door

bij een beslissing automatisch een brief te versturen met daarin de gemotiveerde beslissing. Zo weten de huurders duidelijk waarom we bepaalde dingen wel of niet uitvoeren en hopen we hen hiermee beter te kunnen informeren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: 4070 cvba Dendermondse Volkswoningen

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Floris Verstuyft -
floris.verstuyft@dendermondsevolkswoningen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Het aantal klachten is relatief laag.

Dit als gevolg van het feit dat er steeds geprobeerd wordt om bij een eerste melding in te grijpen zodanig dat klachten kunnen vermeden worden.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Daar het aantal klachten in 2015 - door het feit dat er laagdrempelig gewerkt is - relatief laag zijn, is het moeilijk om te spreken van concrete realisaties/verbeteringen naar aanleiding van de behandelde klachten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: C.V. Dewaco Werkerswelzijn

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Tineke Vertongen, tineke.vertongen@dewaco.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	6
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	6
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1

Andere:	1
---------	---

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015:

Nazicht in de klachten brengt ons bij de vaststelling dat de meerderheid van de klachten per brief werden ingediend, rechtstreeks via de huurder. Bij deze klachten werd er vier maal ook de Ombudsdienst van de Vlaamse Overheid ingeschakeld: De klachten kunnen als volgt opgedeeld worden:

- 4 klachten aangaande betwisting kandidaat- of huurdersdossier met respectievelijk 1 betwisting van toewijzing, 2 klachten over wachttijd van een kandidaat-dossier en 1 betwisting van huurachterstal
- 2 klachten van onze maatschappij aan huurders over het verkeerd gebruik van de gemeenschappelijke delen.
- 1 klacht van een huurder aangaande ongedierte werd als onontvankelijk beschouwd, aangezien conform het huurcontract huurders zelf dienen in te staan voor ongediertebestrijding.
- 2 klachten over het uitblijven van herstellingen, waarbij onze maatschappij in het ene geval een firma inschakelde en in het andere geval de verantwoordelijke aannemer aansprak.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Van de 9 klachten werden er 8 klachten schriftelijk beantwoord tussen 0-45 dagen. Onze maatschappij wil dit ook in 2016 realiseren.

Onze maatschappij raadde in 2015 vaker de huurders aan om hun klacht schriftelijk in te dienen. Zodoende kunnen klachten goed geanalyseerd worden en krijgt de huurder een volledig gedetailleerd antwoord. In afwachting van het definitieve antwoord ontvangt de huurder een brief 'ontvangst klacht'.

Dit wordt door de huurders geapprecieerd: Ze krijgen het gevoel dat hun klacht ten gronde bekeken wordt.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Aangaande de technische klachten zal onze maatschappij, wanneer de herstelling ten laste van de huurder valt, zoveel als mogelijk de huurder hiervan ook schriftelijk op de hoogte brengen. Hierbij kan er dan verwezen

worden naar het huurcontract en/ of reglement inwendige orde.

Om technische klachten te voorkomen, krijgen huurders van nieuwe appartementsgebouwen een informatiebrochure waarin de werking van de thermostaat, ventilatie... uitgelegd wordt.

Ook sloot onze maatschappij vanaf 1 januari 2016 met de firma Cofely een onderhoudscontract af voor alle defecten aangaande de verwarmingsketels, dit voor bijna het hele patrimonium. Hierdoor kunnen huurders 7d/7d rechtstreeks contact opnemen met de respectievelijke firma, dienen ze geen rekening te houden met de openingsuren van de maatschappij en kunnen ze onmiddellijk een afspraak vastleggen. Dit zorgt voor een snellere afhandeling van de technische meldingen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: CVBA/Soc DIEST-UITBREIDING (EV 2250)

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Willem Van Damme

willem.vandamme@du.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	0
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	0
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:	0	
---------	---	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Geen klachten

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Geen en geen

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Dijledal cvba so

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Carine Morren

carine.morren@dijledal.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	17
Aantal ontvankelijke klachten:	17

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	9
	ongegrond	8

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	9
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:	2
Andere:	6

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

We merken dat het aantal klachten ongeveer stabiel blijft. Er is dit jaar geen patroon terug te vinden. Het was een warme winter tot dusver, dus veel minder klachten over de woningen zelf, dit in tegenstelling tot de vorige jaren waar we wat klachten kregen rond vocht in de woning. Het zijn allemaal alleenstaande klachten.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Er is in 2015 voor de eerste keer een opvolging voorzien voor de klachtenbehandeling tijdens het verlof van de klachtencoördinator. Er werd een te volgen procedure opgestart en dit verliep goed. Ook in geval van onvoorziene afwezigheid kan deze procedure er door iedereen worden bijgenomen zodat de opvolging goed verloopt.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Eigen Dak

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Nele De Coster,
nele.decoster@eigendak.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	6
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	6
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	6

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

5 klachten werden aan onze maatschappij gemeld door de burger. 1 klacht werd ons gemeld door een gemeentebestuur.

De klachten hebben niet te maken met de werking van de SHM.

Het merendeel van de klachten betreft samenlevingsproblemen en burenruzies veroorzaakt door lawaaioverlast en onderhoudsproblemen.

In 2015 ontving onze maatschappij 1 klacht betreffende domiciliefraude.

Onze maatschappij deed het nodige om via contacten met de huurders (zowel telefonisch, schriftelijk, als via bureel- en huisbezoek), toezichters in de grotere appartementsgebouwen, wijkagenten, maatschappelijk werkers van de OCMW's en advocaten tot een oplossing te komen.

De samenwerking met de andere diensten verloopt vlot.

Onze maatschappij beschikt over een overlastprocedure. Deze wordt consequent toegepast bij de behandeling van klachten.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

De klachtenbehandeling had volgende zaken tot gevolg:

- Leefbaarheid tussen burens en in de wijk is verbeterd;
- Nauwere samenwerking met de toezichters in de grotere appartementsgebouwen;
- Aanmelden van huurders bij CAW preventieve woonbegeleiding;
- Betere en nauwere samenwerking met externe diensten.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Sedert 2013 heeft onze SHM een samenwerkingsovereenkomst preventieve woonbegeleiding met het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk Oost-Vlaanderen (CAW) afgesloten in het kader van preventie van uithuiszetting van sociale huurders. Vanuit het CAW wordt een intensieve begeleiding opgestart met de huurder.

In 2015 werden door onze maatschappij 3 dossiers overgemaakt aan het CAW. Ook in 2016 wordt de samenwerking verder gezet.

Sedert 2014 vindt trimestrieel een overleg plaats tussen onze maatschappij, het

SVK Laarne-Wetteren-Wichelen en de OCMW's van Laarne, Wetteren en Wichelen. Op dit overleg komen leefbaarheidsproblemen aan bod. Wij trachten door middel van samenwerkingsverbanden tot structurele oplossingen te komen van bepaalde problematieken zodat klachten kunnen voorkomen worden. Naar aanleiding hiervan zal in 2016 een afvalfestival in de 3 gemeentes georganiseerd worden.

Daarnaast willen wij bewonersparticipatie bevorderen en verantwoordelijkheidszin aanwakkeren. Een belangrijke stap in deze richting is het aanbieden van een bewonerskrant vanaf 2016.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015
Naam van uw maatschappij: EIGEN HAARD NV
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Geert Berrevoets

geert.berrevoets@eigen-haard.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	3
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	6
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende Informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:		
---------	--	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

- Klacht van huurder : maandelijkse huurlasten volgens huurder te hoog
- Geen toegang tot huisbezoek via mail van huurster aan ons meegedeeld
- klacht huurster via aangetekend schrijven: livingraam staat los en onderbuur heeft hierdoor waterinfiltratie:
- Klacht van huurder voor vervangen 2 houten ramen.
- klacht nav uitvoeringswerken nieuwbouw in de wijk 'Oud-Diependaal'
- Huurder meldt vochtinsijpeling woning

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- Klacht van huurder : maandelijkse huurlasten volgens huurder te hoog
Ondanks diverse telefonische communicatie met de huurder ter verduidelijking van de berekening van de maandelijkse huurlasten heeft de huurder ons een aangetekend schrijven gericht met zijn zienswijze.
Hierop werd door ons op al zijn vragen via een aangetekend schrijven een gedetailleerd wederantwoord gegeven.
Na dit schrijven heeft hij zijn zienswijze aangepast en akkoord gegaan.

- Huisbezoek werd niet toegelaten door huurster:
Werd ons via mail ook duidelijk gemaakt. Huurster voelde haar gevisieerd.
Huurster bezorgde de buurtbewoners veel overlast. Uiteindelijk via deurwaarder uithuiszetting gebeurt

- klacht huurster via aangetekend schrijven: livingraam staat los en onderbuur heeft hierdoor waterinfiltratie:
Dit probleem heeft te lang aangesleept.
Het betreft een vrij recent appartementsblok (2003) waarbij nu reeds dit probleem heeft voortgedaan. Architect is ter plaatse geweest en ik heb 3 prijzen opgevraagd bij diverse ramenmannen.
Goedkeuring is door ons gegeven voor uitvoering van de werken.

- Klacht van huurder voor vervangen 2 houten ramen.

We hebben hiervoor een aangetekend schrijven ontvangen van huurder. Dit heeft te lang aangesleept. Ramen zijn momenteel vervangen.

- klacht nav uitvoeringswerken nieuwbouw in de wijk 'Oud-Diependaal'.

Via de juridische dienst van het ocmw Herentals mochten we een schrijven ontvangen. Bewoonster in de wijk klaagt dat er bouwmaterialen op haar eigendom werd geplaatst.

Dit gebeurde op verschillende plaatsen. Recent werd ondermeer dit aangekaart tijdens een bewonersvergadering georganiseerd voor de wijk 'Oud-Diependaal'. Alle verantwoordelijken (architect, aannemer..) waren aanwezig.

Zo werd ook beslist dat al wat beschadigd werd in oorspronkelijke staat wordt teruggebracht. Tegen het einde van de werken (maart 2016) moet alles in orde zijn. Er zal dan ook ter controle een rondgang worden gemaakt.

- Huurder meldt vochtinsijpeling woning.

Via de juridische dienst van het ocmw Herentals mochten we een schrijven ontvangen. Huurder woont op bovenste verdieping van een appartementsblok.

Huurder verlucht de woning niet. Alles is potdicht gemaakt (draperies vastgekleefd..) en er wordt gekookt zonder dampkap.

We hebben de bewoners er op attent gemaakt dat verluchten noodzakelijk is.

Bewoner werd ook een folder overhandigd hoe men moet verluchten.

Het dak van het appartementsblok zal in het voorjaar worden gerenoveerd (+ 12 cm isolatie geplaatst)

Dit werd ook aan de huurder meegedeeld.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Eigen Haard is Goud Waard

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Koen Stragier
(koen_stragier@skynet.be)**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	0
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2014 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014 2015.

Klacht 1

Een kandidaat-huurder krijgt een woning in [REDACTED] Marke toegewezen maar weigert de woning te aanvaarden. Zij wordt, conform onze procedure, verwittigd van haar weigering met daarin tevens de daaraan vasthangende gevolgen. Zij dient echter klacht in via enerzijds de Huurdersbond en anderzijds tevens aan RWO inspectie aangezien zij dit zelf niet aanziet als een “weigering”. Zij beweert een woning te zijn toegekend die niet aan haar verwachtingen voldeed (te klein, geen garage, etc).

Na grondig onderzoek door RWO kregen zowel onze SHM alsook de betrokken klagers en hun advocaten en Huurdersbond de geargumenteerde bevestiging dat hun klacht ongegrond was.

Klacht 2

Vrij regelmatig krijgen wij klacht dat een energieleveringscontract na een verhuis niet wordt opgezegd door de vertrekkende huurder of anderzijds dat die vertrekkende huurder éézijdig veel te vroegtijdig (vóór het einde van zijn huurperiode) zijn energieleveringscontracten opzegt. Dan wordt die energielevering “doorgeschoven” naar de eigenaar/verhuurder. Zo probeerde oa. ENI via een incassopartner om onze SHM te laten “opdraaien” voor gaslevering gedurende een periode omdat die door de energieleverancier van de vorige bewoner niet correct en/of tijdig verwerkt werd. Wij probeerden initieel per mail alles uit te klaren aan de incassopartner maar deze had geen gehoor hiervoor. Pas nadat de Ombudsdienst Energie door ons erbij werd betrokken kwam er soelaas en gaven zij hun fout toe.

Ook met de Watergroep zijn regelmatig gelijkaardige problemen/klachten waarbij de huurder die zijn woning opzegt tijdens de opzegperiode zijn leveringscontract reeds éézijdig opzegt en waarbij de rekening voor de nog resterende periode naar onze SHM wordt doorverwezen.

Klacht 3

De eigenaar vd woning [REDACTED] in Rekkem komt op 27.08.2015 naar onze burelen met een klacht mbt een doorgang naar garages achter een appartement van onze SHM. Een deel van die doorgangszone zou volgens die eigenaar eigendom zijn van hem en hij zou eigenlijk het recht hebben daar zijn auto te plaatsen. Hij gaf ons ook een kopie van een uittreksel uit het kadasterplan. Op die manier hindert hij evenwel de volledige doorgang tot de garages en openbare parkeerplaatsen in die zone... Persoonlijk had ik de indruk dat betrokkene enigszins aandrang op compensaties om die doorgang vrij te lagen ("On peut une fois discuter."). Volgens onze info is deze toegangsweg een erkende voetweg waar eveneens door Stad Menen reeds werken aan nutsleidingen en openbare rioleringen werden uitgevoerd. Wij beloofden betrokkene eens nader info te nemen en hem te informeren van zodra hierover meer info bekend werd. Wij stuurden de klacht en alle nodige info op 28.08.2015 naar de Juridische Dienst van Stad Menen die op hun beurt deze zaak zouden onderzoeken. Voorlopig is in dit dossier nog geen verdere vooruitgang geboekt. Zij hebben intern de zaken al eens overlopen maar dienen nog een plaatsbezoek te organiseren en mogelijke aanpassingen door te voeren oa. aan de signalisatie.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Eigen Haard

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elena Delbeke - elena.delbeke@ehz.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	20
Aantal ontvankelijke klachten:	17

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	17
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	12
	Onopgelost:	5

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:

17

2. Klachtenbeeld 2015**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.**

De meeste behandelde klachten hebben betrekking op de leefbaarheid (14 op 17). Het gaat hier meestal om mensen die de rust in de buurt verstoren, waardoor mensen klacht bij ons indienen. Dit gaat dan ook meestal over geluidsoverlast. De meeste klachten werden opgelost door een gesprek aan te gaan tijdens een huisbezoek met de persoon die de klacht veroorzaakt.

3. Concrete realisaties en voorstellen**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

- Huisbezoeken bij klagers en bij veroorzakers.
- Telefonische contacten met klagers en veroorzakers.
- Buurtonderzoeken en afnemen van meterstanden (meestal in geval van domiciliefraude)
- Het samenbrengen van alle partijen op bureel (samen met iemand van de sociale dienst)
- Samenwerkingsverband met:
 - OCMW's
 - CAW Kortrijk
 - Politie
- Klachten, betreffende niet nakomen v/d huurdersverplichtingen, die niet tot een oplossing worden gebracht via al deze mogelijkheden, kunnen leiden tot een procedure voor het Vredegerecht.

Hierdoor zijn er 12 van de 17 klachten opgelost:

Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *domiciliefraude*.

[REDACTED] zou zijn sociaal huurappartement

niet meer bestendig bewonen. **Klacht opgelost door het regelmatig afnemen van meterstanden. Er was geen abnormaal laag verbruik.**

Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over lawaai en het gedrag van haar buur. **Klacht werd opgelost door telefonisch contact met veroorzaker.**

- Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over geluidsoverlast bij haar buur. **Klacht werd opgelost door een gesprek op bureel met veroorzaker, sociale dienst en directeur.**

-

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over geluidsoverlast. **Klacht werd opgelost door een gesprek met de veroorzaker tijdens een huisbezoek.**

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over geluidsoverlast. **Klacht werd opgelost door een gesprek met de veroorzaker tijdens een huisbezoek.**

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over geluidsoverlast. **Klacht werd opgelost door een gesprek met de veroorzaker tijdens een huisbezoek en het vertrek van de partner van [REDACTED]**

-

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over hond van de buren. **Klacht werd opgelost door telefonisch contact met buren en wijkagent.**

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over de kinderen van de buren. **Klacht werd opgelost door een gesprek met de veroorzaker tijdens een huisbezoek.**

- Klacht van *verschillende buren*, [REDACTED] t.a.v. *boom*.

Klacht gaat over een boom die in de weg staat volgens deze mensen. **Klacht werd opgelost door een jaarlijkse snoeibeurt van de boom.**

Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over geluidsoverlast. **Klacht werd nog niet**

opgelost.

Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *domiciliefraude*. Meneer meldt dat er verschillende gezinnen wonen op dat adres. **Klacht werd nog niet opgelost.**

- Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Partner klaagt over hond van buur. **Klacht nog niet opgelost.**

Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over nachtlawaai. **Klacht werd opgelost door huisbezoek bij veroorzaker.**

Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over geluidsoverlast. **Klacht werd opgelost door een gesprek met de veroorzaker tijdens een huisbezoek.**

Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over nachtlawaai. **Klacht werd opgelost door gesprek op bureel met veroorzakers.**

Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevr. klaagt dat [REDACTED] aan auto's werkt in de ondergrondse garages (gezamenlijke kosten). **Klacht werd nog niet opgelost.**

Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevr. klaagt over geluidsoverlast van haar buurvrouw. **Klacht werd nog niet opgelost.**

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

We blijven ervan overtuigd, we zullen blijven betrachten, dat een oplossing ook kan bereikt worden door te bemiddelen tussen klager en veroorzaker. We willen de mensen vlugger samenbrengen om een gesprek te hebben met elkaar. We zouden vlugger beide partijen bij ons op bureel willen uitnodigen en er zou telkens iemand bij aanwezig zijn van de sociale dienst. We hopen om op die manier ook vlugger tot oplossingen te komen en zo de klacht ook sneller te kunnen afhandelen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Eigen Woning cvba

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Bart Smets, directeur -
bart.smets@eigen-woning.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	/

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	/
Te lange behandeltermijn:	/
Ontoereikende informatieverstrekking:	/
Onvoldoende bereikbaarheid:	/
Onheuse bejegening:	/

Andere:	/	
---------	---	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

De klachten hadden deels betrekking op herstellingen in het kader van de afwikkeling van de plaatsbeschrijving.

Van de 2 klachten was er:

- 1 deels gegrond
- 1 ongegrond

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

/

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: cvba Elk zijn Huis Naam van de klachtenbehandelaar : Roel MOENS + emailadres: secretariaat@elkzijnhuis.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	56
Aantal ontvankelijke klachten:	56

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegrond	55
	ongegronnd	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost / deels opgelost	41
	Onopgelost	14

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	6
Te lange behandeltermijn:	37
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	12
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2015.

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Onze huisvestingsmaatschappij maakt onderscheid tussen meldingen en klachten.

Klachten worden aangemeld en beheerd in het door de VMSW daartoe verstrekte beheersprogramma.

Meldingen werden tot eind 2015 beheerd in Planon, het beheersprogramma voor het patrimonium. In dit programma worden ook de door onze technische dienst zelf geplande onderhouds- en toezichtstaken beheerd. Een melding genereert na analyse door de technische dienst een werkorder. Ook de door onze huisvestingsmaatschappij zelf geplande onderhoudstaken worden in werkorders geplaatst. Dit verklaart waarom het aantal werkorders het aantal meldingen ruim overschrijdt.

Vanaf 1 januari 2016 werkt de technische dienst niet langer met Planon, maar met de (nieuwe) technische module van het beheersprogramma Sociopack 2020, een uitbreiding op het bestaande programma voor het beheer van kandidaat-huurders en huurders.

Een melding is geen klacht. Wanneer op een melding niet adequaat gereageerd wordt, kan een melding aanleiding geven tot een klacht in de categorie “herstellingen” of “verwarming”.

Onze huurders melden problemen met de verwarming in principe rechtstreeks aan de dienstverlenende bedrijven Cofely en Veolia - bedrijven aan wie de herstellingen en het onderhoud voor sanitair en cv zijn uitbesteed. De meldingen bij deze bedrijven worden dus niet geregistreerd, tenzij de problemen onopgelost blijven.

De dienstverlening van Veolia is verbeterd na intensief overleg. De dienstverlening van Cofely laat te wensen over. Er is geen verbetering merkbaar en dit ondanks overleg op het hoogste niveau, samen met collega huisvestingsmaatschappijen uit Vlaams-Brabant.

	2012	2013	2014	2015
Meldingen	2827	2530	2229	2074
Werkorders	3958	3750	3945	3749

We stellen vast dat het aantal meldingen voor het vierde achtereenvolgende jaar daalt. Het aantal werkorders fluctueert. Er is geen trend vast te stellen. Daarbij de bemerking dat het aantal werkorders geen indicator is voor de werklust of de verrichte werken. Een werkorder kan vele werkuren of juist heel weinig uren genereren. Ter illustratie: de werkuren bij de vervanging van een keuken of badkamer tussen verhuringen in tegenover een ontstopping.

Na een sterke stijging in 2014 daalde het aantal klachten terug op niveau van de klachten in 2012 en 2013. Daarbij valt vooreerst de sterke daling op van het aantal klachten met betrekking tot de huurlasten. Ook het aantal klachten met betrekking tot de herstellingen valt op.

Klachten met betrekking tot vochtproblemen gaan in stijgende lijn. Het gaat daarbij bijna zonder uitzondering over moeilijk op te lossen condensatieproblemen en een gebrek aan adequate verluchting. Vele huurders begrijpen de noodzaak om te verluchten niet en/of maken verluchtingsroosters toe.

Tenslotte bemerken wij een halvering van het aantal klachten met betrekking tot leefbaarheid t.o.v. 2014, terug naar het niveau van 2012 en wel nog steeds meer dan in 2013. Met betrekking tot leefbaarheid wordt er nog steeds evenveel ingegrepen, maar meer op mondelinge meldingen (mondelinge en telefonische meldingen worden niet als klacht geregistreerd) of op melding van de technische dienst na een plaatsbezoek en melding van de medewerkers die de bezoeken verrichten in het kader van de proefperiode.

Klachten en meldingen met betrekking tot leefbaarheid geven aanleiding tot een bezoek en gesprek in de woning van de betrokken huurder, al dan niet met een maatschappelijk werker van het CAW in het kader van aanklappende preventieve woonzorg.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De proactieve en strengere opvolging met betrekking tot onderhoud en sluikstort in de gemeenschappelijke delen van onze gebouwen werpt haar vruchten af.

Ook de herschikking van de taken binnen de technische dienst (patrimonium) heeft zichtbaar een invloed. De termijn behandeling kan en moet beter.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: **Geelse Huisvesting**

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Ilse Vissenaeken - ilse.vissenaeken@geelsehuisvesting.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Klacht 1 : Niet akkoord met de aangerekende huurprijs

Voorlopig Bewindvoerder gaat niet akkoord met de huurprijsberekening van zijn pupil. Geelse Huisvesting vindt dat dit wel correct is gedaan.

Er is een overzicht verstuurd van alle stappen die Geelse Huisvesting heeft genomen. Er is geen reactie teruggekomen van de Vlaamse Ombudsdienst. De onenigheid tussen beide partijen blijft bestaan.

Klacht 2 : Huurder die voor 7 maanden op reis gaat op 1 jaar

Huurder meldt aan RWO dat hij niet akkoord gaat met de beslissing van Geelse Huisvesting omtrent het niet mogen vertrekken voor 7 maanden op één jaar naar het buitenland.

Deze informatie klopte niet. Wij hadden meegedeeld dat dit bevestigd zou worden.

Klacht 3 : Aanrekening warmte bij een collectief verwarmingssysteem

Huurder wenst meer informatie omtrent CHM-systeem en de berekening hiervan. Ook wilt hij kopies van contracten die opgemaakt zijn.

Ondertussen is er een huisbezoek geweest om te reageren op zijn vragen en heeft hij van alle contracten een kopie gekregen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Niets speciaals op te merken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Kleine Landeigendom Mechelen en Omstreken

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kassandra Driezen

Kassandra.driezen@klemechelen.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	0
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	0
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evaluateer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

nihil

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Sneller doorspelen van informatie tussen koper een aannemer en/of architect

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Anne Bogaert

anne.bogaert@gmh-beveren.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	6
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	6
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	Politionele bevoegdheid	
---------	----------------------------	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2015 – technische dienst

Naam van uw maatschappij: *Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting*

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

micheline.vanderpaelt@volkshuisvesting.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	107
Aantal ontvankelijke klachten:	107

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	81
	ongegrond	26

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	93
	Onopgelost:	14

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	4
Te lange behandeltermijn:	68
Ontoereikende informatieverstrekking:	4
Onvoldoende bereikbaarheid:	2
Onheuse bejegening:	0
Andere:	3

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

De klachten over cv en warm water zijn meestal het gevolg van problemen in planning en opvolging door de onderhoudsfirma en de bestelling van wisselstukken die niet steeds in stock zijn.

Dakwerken blijven ook nog een moeilijk punt. Alhoewel er toch enige vooruitgang is in de opvolging kunnen de herstellingen niet steeds binnen een redelijke termijn opgelost worden. Dakwerkers groeperen kleine herstellingen op 1 moment zodat de verplaatsing de moeite loont.

In 2015 zijn er ook veel klachten binnen gekomen qua ongedierte (kakerlakken) in de appartementen. Wij hebben een contract afgesloten met een firma voor de bestrijding, maar ingevolge de nalatigheid van de huurders (geen tijdige melding) kost het veel moeite om het ongedierte te verdelgen.

Een laatste groep van klachten komt van huurders die een gerenoveerd/nieuwbouw huren. De kleinere herstellingen die nog opgemerkt worden bij intrede worden wel doorgegeven aan de aannemer. Deze proberen zo vlug mogelijk de herstelling uit te voeren of lassen een klusdag in waarbij zij alle openstaande opmerkingen door hun onderaannemers laten uitvoeren op 1 dag. Hiervoor hebben de huurders niet altijd het geduld.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Op dit ogenblik hebben wij een goede technische ploeg die de kleine herstellingen meestal snel en vakkundig kunnen oplossen.

Voor het probleem van de cv en sww vindt er maandelijks een vergadering plaats met de onderhoudsfirma om de problemen van opvolging te bespreken. Er werd ons

beloofd dat zij bezig zijn met een reorganisatie van hun diensten. Bij aanhoudende problemen wordt er dikwijls tussenkomst gevraagd van de verantwoordelijken.

Bij de dakwerkers blijven wij aandringen op een snelle interventie en proberen wij ons personeel in te zetten, daar waar mogelijk.

Voor het probleem van het ongedierte wordt er nog meer gecommuniceerd met de bestrijdingsfirma om een betere opvolging van de behandelingen te plannen en worden de huurders tijdig en uitgebreid op de hoogte gebracht van de afspraak (eventueel per aangetekend schrijven)

Over het algemeen komen wij tot de conclusie dat de huurders meer en meer verwachten dat bij het melden van een al dan niet dringende interventie nog dezelfde dag een interventie plaats vindt.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting CVBA

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Van Craenenbroeck Jolijn - jolijn.vancraenenbroeck@volkshuisvesting.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	16
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	8
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	6
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

In 2015 ontving de maatschappij opnieuw veel 'meldingen' waarvan er volgens de interne klachtenprocedure uiteindelijk 16 escaleerden tot 'klacht'.

De interne klachtenprocedure hanteert de basisnormen van het klachtendecreet.

Drager: e-mail of schriftelijk (op uitdrukkelijke vraag van de maatschappij)

Kanaal: Burger, gemeentebestuur

Inhoud: Onderhoud & Hygiëne, Domiciliefraude, Huisdieren, geluidsoverlast, beleid & regelgeving, of een combinatie van al deze factoren

Hieronder enkele casussen toegelicht:

Onontvankelijk

Huurder L.

L. veroorzaakte veel klachten betreffende geluidsoverlast, vandalisme, druggebruik, agressie, enz.

Er heerste onrust in het gebouw door deze persoon zijn gedrag.

De klachten waren echter onontvankelijk omdat er jurisdictioneel beroep aanhangig was. M.a.w. een gerechtelijke procedure was lopende op het ogenblik van het indienen van de klacht(en).

Intussen werd L. op bevel van de vrederechter uitgedreven omwille van huurachterstal en klachten.

Huurder M.

M. woont met haar gezin in één van onze appartementen. M. heeft al jaren te kampen met psychische problemen, waardoor het samenleven in het gebouw haast onmogelijk werd. De leefbaarheid kwam zwaar in het gedrang en een stortvloed van klachten van meerdere medebewoners waren het resultaat.

De maatschappij besloot de huur opzeg te geven.

Echtgenoot en dochter van M. vroegen echter een persoonlijk onderhoud aan om de situatie te bespreken. Zij zijn ook slachtoffer van de psychische gezondheidstoestand van M. en stelden ons de vraag om terug te komen op onze beslissing i.v.m. het opzeggen van de huurovereenkomst.

Rekening houdende met deze delicate situatie besloot de maatschappij uitzonderlijk een alternatief aan te bieden. De maatschappij bood het gezin een andere woning aan in een andere wijk, met als voorwaarde dat er geen klachten meer zouden volgen.

M. weigerde dit voorstel uiteindelijk alsnog.

De huur opzeg loopt af op 29 februari 2016. Dan zal het gezin de woning moeten verlaten. Intussen blijven de klachten binnenstromen maar deze zijn ongegrond want er is reeds jurisdictioneel beroep aanhangig. De beroepsprocedure tot opzegging van de huurovereenkomst is lopende.

Huurder E.

E. betrok met haar partner en 3 kinderen een klein appartement met 2 slaapkamers. Zij stond al enige tijd op de wachtlijst voor een prioritaire mutatie, omwille van de onaangepaste rationele bezetting. Een geschikte woning liet echter op zich wachten. Het appartement was natuurlijk veel te klein voor een groot gezin met jonge kinderen en dit veroorzaakte soms overlast.

Dit resulteerde in klachten betreffende geluidsoverlast en het stockeren van buggy's en kinderfietsen op de gemeenschappelijke gang.

Eindelijk kwam er een gepaste woning leeg te staan en E. muteerde met haar gezin in maart 2015.

De klachten waren onontvankelijk omdat de beroepsprocedure voor mutatie al lopende was.

Huurder S.

Vader van S. bood zich aan op de permanentie.

S. wou verhuizen naar een grotere woning, dichterbij de onderwijsinstelling van haar zoon. Het appartement dat S. momenteel betreft voldoet echter aan de rationele bezetting en er werd haar gemeld dat een verhuis met prioriteit niet mogelijk was. Een nieuwe inschrijving (mits de gebruikelijke procedure en het doorlopen van de wachtlijst) kon echter wel.

Vader van S. kwam dit betwisten en eiste een prioritaire verhuis voor zijn dochter.

De maatschappij informeerde de man correct en beleefd betreffende de reden waarom dit niet mogelijk was. Vader van S. werd zeer agressief en diende klacht in omwille van een onheuse bejegening door de medewerker van de maatschappij het nemen van een niet correcte beslissing.

De klacht is echter onontvankelijk omdat deze ingaat tegen het beleid en de regelgeving van de maatschappij.

Ontvankelijk ongegrond**Huurder M.**

Betreffende klachten over een huurder die domiciliefraude zou plegen. Gegevens van de KSZ werden nagekeken en een sociaal onderzoek werd uitgevoerd. Ook de wijkagent werd betrokken om de vermoedelijke fraude vast te stellen tijdens huisbezoeken. De gezinssamenstelling bleek overeen te stemmen met de gegevens die bij de maatschappij gekend zijn. Volgens de huurder in kwestie zou het gaan over een partner die regelmatig op bezoek komt, maar niet bij haar inwoont. Zij kon bovendien aantonen dat deze persoon een domicilieadres elders heeft. De klacht werd beoordeeld als ontvankelijk ongegrond aangezien er geen ombudsnormen geschonden werden en alles grondig en correct werd afgehandeld.

Ontvankelijk gegrond opgelost**Kandidaat huurder B.**

Kandidaat huurder B. werd geschrapt van de wachtlijst omwille van een tweede niet geoorloofde weigering bij een aanbod van een sociale woongelegenheid. Zij werd in kennis gesteld van deze schrapping met een brief. B. diende echter verhaal in tegen deze beslissing. Zij diende daarop klacht in omdat zij beweerde haar post met de betreffende aanbieding nooit te hebben ontvangen. Bij nazicht van het dossier bleek de post met het voorstel inderdaad verstuurd te zijn geweest naar een foutief adres. B. had deze dus werkelijk nooit ontvangen. De klacht was daardoor ontvankelijk en gegrond. Geschonden ombudsnorm: Niet correcte beslissing. De fout werd administratief rechtgezet en B. kon haar plaats op de wachtlijst en inschrijvingsnummer alsnog behouden. De klacht werd opgelost met tevredenheid van de klager.

Kandidaat huurder W.

W. werd geschrapt van de wachtlijst omwille van geen reactie op actualisatie 2015. OCMW diende klacht in omdat W. de brief van actualisatie niet ontvangen had. Bij nazicht van het dossier bleken er foutieve adresgegevens in de software te staan. Deze werden aangepast en de schrapping werd ongedaan gemaakt. De klacht was ontvankelijk gegrond en werd opgelost naar tevredenheid van de klager. Geschonden ombudsnorm: Niet correcte beslissing.

Huurder B.

Klachten betreffende onderhoud en hygiëne in het appartement van B. en het verspreiden van een kakkerlakkenplaag in het gebouw, waarvan de haard zich vermoedelijk in het appartement van B. zou bevinden.

Bij meerdere huisbezoeken kon een medewerker van de maatschappij vaststellen dat deze informatie klopte.

B. wou echter aanvankelijk niet meewerken en was enkele malen niet aanwezig op afspraak voor een huisbezoek.

De klacht was ontvankelijk en gegrond.

Reden: Te lange behandeltermijn (45 dagen zoals omschreven wordt in de interne klachtenprocedure en volgens het klachtendecreet).

De klacht is intussen wel deels opgelost.

In onderling overleg en met toestemming van B. werd het CAW ingeschakeld in het kader van het project 'Preventieve Woonbegeleiding'.

Zij volgen dit dossier nu verder op en er zijn al verschillende stappen ondernomen om het appartement 'clean' te krijgen.

Bestrijding van de plaag heeft immers geen effect indien de haard niet wordt aangepakt.

De maatschappij heeft een firma ingeschakeld die zich bezig houdt met ongediertebestrijding en deze komen maandelijks behandelingen uitvoeren in het hele appartementsgebouw.

Aangezien kakkerlakken hardnekkige diertjes zijn, is de plaag nog niet volledig verholpen maar na elke bestrijding is er opmerkelijk verbetering.

De maatschappij volgt dit verder op en ziet erop toe dat alle ongedierte wordt uitgeroeid en het gebouw volledig kakkerlakkenvrij is.

Huurder D.

Klachten betreffende het onophoudelijke geblaf van de 4 honden van D.

Verscheidende huisbezoeken vonden plaats de afgelopen 2 maanden.

D. was erg onder de indruk van de klachten over haar dieren.

Telkens weer beloofde zij een oplossing te vinden. De maatschappij bleef kansen geven, misschien wel enkele teveel.

Momenteel heeft de maatschappij kunnen bekomen dat zij 3 van de 4 honden heeft afgestaan/geplaatst. De hond die zij wel heeft gehouden blaft nog af en toe, maar de burens lijken er geen probleem mee te hebben.

De situatie is bekoeld en de klachten zijn gestopt. De maatschappij blijft dit wel opvolgen.

De klacht was ontvankelijk en gegrond wegens te lange behandeltermijn.

Soms heeft de maatschappij dit echter niet in de hand. In theorie is er een behandeltermijn van 45 dagen voorzien, maar we werken met mensen, en mensen kunnen soms onvoorspelbaar zijn.

De maatschappij is er toe gehouden het rustig woongenot van al haar huurders te bewaken, maar de maatschappij heeft ook haar basisbegeleidingstaken en wil ook de zwakkere doelgroepen voldoende kansen geven om hun situatie recht te trekken op eigen krachten. Dit is het principe van empowerment.

De klacht lijkt nu wel opgelost.

Ontvankelijk geground onopgelost

Huurder G.

Klacht betreffende hevige geluidsoverlast tot in de vroege uurtjes. (Televisie en radio, ruzie, geroep en getier, slaan met deuren en gooien en voorwerpen)

Na een aantal (aangetekende) brieven lijkt er weinig verandering in de situatie te komen. Een persoonlijk onderhoud leverde ook niet veel op, er werd voornamelijk met de vinger gewezen naar andere buurtbewoners die volgens G. de oorzaak van het probleem zouden zijn. Het kat en muisspel sleept aan en de behandeltijd is reeds overschreden. Daar door is de klacht ontvankelijk en geground.

Jammer genoeg blijft de klacht voorlopig ook onopgelost.

Het dossier is momenteel nog niet voldoende onderbouwd om de huur opzeg te geven. Hopelijk zal dit ook niet moeten gebeuren.

De maatschappij blijft de zaak verder opvolgen.

3. Concrete realisaties en voorstellen**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Bij de klachtenbehandeling probeert de maatschappij een aantal pijlers voorop te stellen:

- Kort op de bal spelen door het systematisch uitvoeren van wooninspecties bij (nieuwe) huurders.
- Het uitbreiden en verder ontwikkelen van het project 'Preventieve woonbegeleiding' in samenwerking met CAW en OCMW.
- Op regelmatige basis tijd vrijmaken voor 'rondgangen' in onze wijken. Vaak spreekt het uitzicht van de voortuin / voordeur / appartementsdeur boekdelen over de toestand binnen in de woning.
- Onze klusjesmannen spelen een belangrijke rol in het doorgeven van informatie. Zij zijn namelijk constant op de baan en gaan dagelijks bij tientallen mensen binnen. Zij spelen geen actieve rol in de klachtenbehandeling, maar hebben wel de deeltaak om hun 'bezorgdheden' over bepaalde situaties door te geven aan de interne klachtenbehandelaar.

Door kort op de bal te spelen proberen wij klachten van buurtbewoners en andere partijen te voorkomen.

Soms lukt dit echter niet. Vaak is een te lange behandeltermijn de reden. Het patrimonium van de maatschappij breidt immers op een razendsnel tempo uit. Het voorbije jaar werden een aantal grote nieuwe werven opgeleverd die veel tijd en energie van het personeel vergden.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- Nauwkeuriger opvolgen van de wooninspecties
- Sneller betrekken van het CAW (Preventieve Woonbegeleiding) om escalatie te voorkomen.
- De interne aanwerving van een nieuwe collega op de sociale dienst die de klachten mee zal gaan beheren.
- Sociale initiatieven en projecten op poten zetten ter bevordering van de sociale cohesie en de samenleving in wijken (voorkomen is beter dan genezen!)
- Huurders beter/anders informeren over hun rechten en plichten zodat we klachten kunnen voorkomen. Om dit te doen dienen we ons in de eerste plaats beter af te stemmen op het niveau van de mensen. Ludieke campagnes, het gebruik van pictogrammen en een aanpak op maat leveren meer op dan lange ingewikkelde teksten, huurovereenkomsten en gepeperde klachtenbrieven. Vb. Burenboekjes, huurderskrantje (maandelijks), enz.
- De oprichting van huurderscomités. Op zoek gaan naar huurders die het beste voor hebben voor hun wijk en bereid zijn actief mee te werken aan de verbetering van het samenleven in de wijk. Dit zijn huurders met verantwoordelijkheidszin die gedreven zijn om samen met de huisvestingsmaatschappij de handen in elkaar te slaan en oplossingsgericht te werk te gaan.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij:

Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Nick Mels - nick.mels@volkswoningen-sint-gillis-ws.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrondd/deels gegrond	4/4
	ongegrondd	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3/1
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	1 (niet verzoend)
---------	----------------------

2. Klachtenbeeld 2015

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Klacht 1/2015: Klacht ontvangen via [REDACTED] (Vlaamse Ombudsdienst) - De huurder van een woning in [REDACTED] Sint-Pauwels had in het weekend een defect aan haar verwarmingsinstallatie. Aangezien zij het weekend - tot de maatschappij opnieuw bereikbaar was - niet wou afwachten, had zij zelf een aannemer gecontacteerd om over te gaan tot reparatie van het defect. Op basis van de factuur van de aannemer verzocht zij om terugbetaling van deze kosten door de maatschappij. De maatschappij heeft destijds deze terugbetaling geweigerd op basis van een artikel uit het huurcontract dat de huurder de maatschappij dient te contacteren indien een herstelling vereist is en dat indien de huurder zelf toch op eigen initiatief een derde inschakelt, zelf integraal dient in te staan voor de kosten. Hierop heeft zij zich tot de Vlaamse ombudsdienst gewend. Vanuit de Vlaamse Ombudsdienst kwam de vraag tot verduidelijking omtrent de regeling rond dit soort herstellingen. De problematiek werd voorgelegd aan het dagelijks bestuur van de maatschappij, waarbij na grondige doorlichting van de situatie besloten werd geen tussenkomst in de kosten te doen. Het dossier werd bij de Vlaamse Ombudsdienst afgesloten met als kwalificatie: niet verzoend.

Klacht 2/2015: Klacht ontvangen via [REDACTED] (Vlaamse Ombudsdienst) - De huurder had diverse klachten omtrent haar huurappartement in [REDACTED] Sint-Gillis-Waas (concreet: hoog waterverbruik, problemen met de elektriciteit en een geschil met de burens over het gebruik van de gemeenschappelijke inkomdeur). Een nazicht werd uitgevoerd door de technisch coördinator van de maatschappij en de huurder werd daarbij gevraagd ook zelf een aantal zaken na te kijken. Concreet kwam hieruit aan het licht dat het hoge waterverbruik te wijten was aan een probleem met de wc's die blijven doorlopen. Conform het huurcontract is de huurder zelf verantwoordelijk voor deze herstelling, de huurder is hiervan ook in kennis gesteld door de technisch coördinator van de maatschappij. Met betrekking tot het probleem van de elektriciteit is een werkbon opgesteld voor de elektriciens, zodat deze tot nazicht en herstel kon overgaan. Voor het geschil in verband met de gemeenschappelijke inkomdeur werd een schrijven gericht aan alle bewoners van het appartement om het gebruik van de gemeenschappelijke inkomdeur nogmaals toe te lichten. Het dossier werd bij de Vlaamse Ombudsdienst afgesloten gezien de feiten goed opgevolgd werden.

Klacht 3/2015: De maatschappij ontving via aangetekend schrijven een klacht van een huurder in [REDACTED] Nieuwkerken omtrent de staat van de schouw. Tijdens een plaatsbezoek van de technisch coördinator enkele maanden eerder was

vastgesteld dat de schouw in slechte staat verkeerde en was overeengekomen dat deze zou afgebroken worden, om alle risico's uit te sluiten. Hiervoor werd bij de aannemer opdracht gegeven een offerte op te maken, waarna bij goedkeuring kon overgaan worden tot afbraak van de schouw. De huurder klaagde dat de afbraak van deze schouw nog steeds niet uitgevoerd was en maakte zich zorgen over de gevolgen indien er in de toekomst een zware storm zou voordoen. Naar aanleiding van dit schrijven werd navraag gedaan bij de aannemer en verzocht zo spoedig mogelijk een offerte op te maken. Na ontvangst en goedkeuring van deze offerte werd afgesproken de werken binnen 6 weken uit te voeren (gezien het feit dat een kraan voor deze werken noodzakelijk was, is het inplannen niet zo eenvoudig). De huurder werd van deze gang van zaken ook op de hoogte gesteld. De werken werden uiteindelijk binnen het afgesproken tijdsbestek uitgevoerd.

Klacht 4/2015: Klacht van een huurder in [REDACTED] Stekene, ontvangen via aangetekend schrijven. De huurder had een klacht omtrent haar huurwoning (concreet: lek aan de dakgoot met vochtschade binnen, stuk uit de dakgoot). De huurder maakte zich vooral zorgen over de eventuele gevolgschade van de problemen met de dakgoot. Er werd door de technisch coördinator van de maatschappij onmiddellijk na ontvangst van het schrijven contact opgenomen met de dakwerker, met als verzoek zo spoedig mogelijk over te gaan tot nazicht en herstel van de problemen aan de dakgoot. De huurder werd hierover ook ingelicht. Reeds enkele dagen na het verzoek ontving de maatschappij van de dakwerker het bericht dat de dakgoot hersteld was. Over de gevolgschade wordt, een periode om alles te laten uitdrogen in acht genomen, een plaatsbezoek door de technisch coördinator ingepland met het oog op de afhandeling van dit schadegeval bij de verzekering.

14

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- Het korter opvolgen van de technische meldingen door de technische dienst heeft geleid tot een daling van het aantal klachten in 2015. De meldingen worden sneller opgelost, waardoor zij nog zelden leiden tot een klacht. Daarnaast zijn ook een aantal zaken die de maatschappij meesleepte uit het verleden nu opgelost, waardoor ook hierover geen klachten meer ontvangen werden.
- Door het aanwerven van een maatschappelijk assistente worden meldingen inzake leefbaarheidsproblemen en burengeschillen snel en efficiënt aangepakt. Er wordt terugkoppeling voorzien naar alle betrokken partijen en indien nodig overleg gepleegd met externe partijen.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- Om nog korter in te spelen op de herstelling van de kleine technische herstellingen, wordt binnen het bestuur van de maatschappij de aanwerving van een interne klusjesman overwogen. Gedacht wordt onder meer aan de volgende zaken: klein onderhoud aan leegstaande en bewoonde woningen met betrekking tot sanitair (herstelling kleine lekkages, vervangen van lavabo's, spoelbakken of wc's), verwarming (vervangen versleten kraanwerk, herspuiten of eventueel vervangen van radiatoren), keukens (herstellen keukenkastjes, vervangen gootsteen), dakwerken (uitkuisen gemeenschappelijke dakgoten, vervangen kapotte of weggewaarde dakpannen) en elektriciteit (vervangen zekeringen, vastzetten of vervangen stopcontacten/schakelaars) en algemene herstellingen aan opritten (vervangen verzakte tegels, putdeksels, enz.). In het algemeen relatief kleine werken waarbij het voor de aannemers vaak moeilijk ligt om deze op zeer korte termijn uit te voeren.
- Naar aanleiding van klacht 1/2015: In het huidige contract met de firma van de centrale verwarming is geen permanentie in het weekend voorzien. Omdat dit contract nog loopt tot midden van dit jaar, kan de maatschappij hier tot die tijd helaas niet onderuit (omtrent deze problematiek werd reeds juridisch advies ingewonnen). De maatschappij is er zich van bewust dat deze vraag vanuit de huurders bestaat. In 2016 zal er een nieuwe aanbestedingsprocedure georganiseerd worden op basis van een raamcontract waar deze dienstverlening eventueel zal opgelegd worden, dit onder meer afhankelijk van de kostprijs van deze bijkomende service.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Filip De Ridder

Filip.deridder@gmvwzele.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	39
Aantal ontvankelijke klachten:	39

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	36
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	33
	Onopgelost:	3

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:	31
---------	----

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Het gaat om 28 gevallen van burentwisten vooral over geluidsoverlast, slecht onderhoud tuinen en woningen, sluikstorten ed. Na een schrijven of een gesprek op ons kantoor lijken 27 van de 28 zaken opgelost. Er zijn geen nieuwe klachten meer binnengekomen na onze interventies. De niet opgeloste klacht is een al langer aanslepende zaak waarin er in 2015 nieuwe klachten waren omtrent allerlei vormen van burenhinder. Wij hopen dat de laatste interventies nu toch soelaas gebracht hebben, momenteel zijn er geen nieuwe klachten.

Er waren 2 klachten omtrent domiciliefraude (onrechtmatige inwoning, en niet bewoning van de sociale huurwoning). Deze werden doorgespeeld aan de politie en bevolkingsdienst. 1 klacht hiervan is opgelost, de andere is nog steeds lopende bij de bevoegde instanties.

Er was één klacht omtrent een schrapping van een kandidatuur. Deze klacht werd door RWO-Inspectie als ongegrond beschouwd.

Er was één klacht omtrent een eerste weigering van een kandidaat-huurder. Deze klacht werd door RWO-Inspectie als ongegrond beschouwd.

Er was ook één klacht van een kandidaat-huurder omtrent het niet beantwoorden van een mail. Onderzoek wees uit dat de mail naar een foutief mailadres verstuurd werd door de kandidaat-huurder. Er werd via de ombudsdienst en onze medewerker rechtstreeks contact opgenomen met de betrokken kandidaat om zijn vragen te beantwoorden.

Er waren 2 klachten van aanpalende burens van werven van onze vennootschap. De ene klacht betrof waterinfiltratie via ons terrein in een onderliggende kelder, na het afdichten van het terrein waren er geen nieuwe klachten. De andere klacht betrof het lang aanslepen van een herstelling van een dak en dakgoot van een aanpalende buur van een van onze renovatiewerven. De definitieve herstelling zal in 2016 uitgevoerd worden door de aannemer zelf of in onze opdracht door een andere aannemer met intrekking van de borg van de aannemer van de werken.

Verder waren er nog 4 klachten omtrent het te lang aanslepen van uit te voeren herstellingswerken. 1 werd reeds opgelost. Voor 1 probleem werd

een oplossing gevonden, dit zal uitgevoerd worden zodra de winter voorbij is aangezien het voor deze werken goed weer moet zijn. Voor de 2 andere klachten wordt nog naar een oplossing gezocht aangezien het vrij complexe problemen zijn.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Er werd een nieuwe versie aangekocht van ons softwareprogramma met een betere module voor de klachtenrapportage. Vanaf 1/1/2016 zullen alle klachten via deze nieuwe tool verwerkt en opgevolgd worden.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Op niveau van de technische dienst is er een overleg geweest met de directeur en technische dienst naar aanleiding van onze tevredenheidsenquêtes. Hier werden een aantal aanpassingen besproken wat tot minder klachten en een betere tevredenheidsscore zou moeten leiden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: cvba Gezellige Woningen

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Schoeters Anja
anja.schoeters@gez-won.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	0
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	0
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Onze maatschappij heeft sinds 01/01/2015 een sociale dienst waardoor we sneller kunnen inspelen op leefbaarheidsproblemen. In 2015 is gebleken dat deze dienst zijn nut heeft bewezen. Alle meldingen rond leefbaarheid werden opgevolgd door de sociale dienst in nauwe samenwerking met het CAW en het OCMW. Hierdoor konden klachten in de zin van de wetgeving vermeden worden.

Er is tevens een HuurdersAdviesRaad opgericht waardoor er sneller kan worden ingespeeld op mogelijke problemen, nog voor ze “klachten” vormen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Zie hierboven

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

In 2016 is het de bedoeling om het sociale luik nog te verfijnen door bij elke huurder een individueel plaatsbezoek af te leggen zodat de sociale dienst in geval van problemen snel kan ageren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: **GOED WONEN.RUPELSTREEK**

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Walter VAN DEN HEUVEL - e-mail: walter@gwrupeel.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	3	
---------	---	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Eén klacht ging over het betalen van reinigingskosten na vertrek van de huurder uit het pand. De aangerekende kosten waren terecht en dit werd ook nog eens uitgelegd aan de betrokken huurder die de factuur betaalde.

Een tweede klacht ging over schimmelvorming en natte muren in het appartement. De huurder werd een andere woongegelegenheid toegewezen. De aanpak van het vochtprobleem in het appartement waaruit de huurder vertrok, is onderdeel van een groter onderhoudsproject (buitenmuur van een appartementsgebouw).

Een derde klacht ging over vochtige muur en waterinsijpeling in het appartement dat zal worden afgebroken. De huurder werd voorgesteld om ofwel tijdelijk in een ander appartement in te trekken ofwel te wachten tot een definitieve toewijzing naar een andere woongegelegenheid. De huurder koos voor deze laatste mogelijkheid, maar hij weigerde toen de toewijzing plaats vond in 2016.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De appartementen, waaronder het appartement uit klacht 3, worden verder leeggemaakt en afgebroken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: CVBA Goedkope Woning

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ilse Piers, directeur

Ilse.Piers@goedkope-woning.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Klacht betrof huurprijsberekening. Uiterlijke termijn waarbinnen huurder gegevens diende te bezorgen, werd ondanks meerdere aanmaningen niet gerespecteerd, waardoor met deze gegevens geen rekening kon gehouden worden bij de huurprijsberekening. Huurder bezorgde pas in de loop van de 2^e maand de nodige gegevens zodat een huurprijsherziening werd toegepast vanaf de derde maand. Eerst was huurder akkoord met een afbetalingsplan voor de opgelopen huurachterstal, maar betwistte hij later opnieuw de nieuwe huurprijs. Huurder ging naar het Vredegerecht. Uiteindelijk verkregen wij gunstig vonnis en heeft huurder de huurachterstal met het vorige afbetalingsplan afbetaald.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Hasseltse Huisvestingsmaatschappij

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Leen Alloing,
leen.alloing@hbm.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	17
Aantal ontvankelijke klachten:	17

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	11
	Zonder oordeel	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	6
	Onopgelost:	/

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Klacht 1 : klacht betreffende niet correct herstellen van een door huurder meermaals gesignaleerd mankement – ongegrond

Huurder geeft aan dat bij felle regen of sneeuw zij vochtproblemen heeft in de keuken, de slaapkamer en de badkamer.

Naar aanleiding van de klacht legde de klachtenbehandelaar samen met een techniek een huisbezoek af bij de huurder.

Bij controle van de woonst is geen vocht waarneembaar. Vochtmetingen werden uitgevoerd in keuken, slaapkamer en badkamer. Duidelijk geen vocht in deze ruimtes. In een gesprek met de huurder wordt duidelijk dat er geen vochtprobleem is in de woonst. Betrokkene geeft aan dat de buitenmuur nat is bij hevige regen. Er werd aan de huurder uitgelegd dat het feit dat de buitenmuur nat is niet als gevolg heeft dat binnenmuur ook nat is.

Klacht 2 : wateroverlast in ondergrondse parking waarbij er geen oplossing komt – deels gegrond

De huurder haalde het probleem aan met betrekking tot wateroverlast in de ondergrondse parkeerplaatsen en de kelderbergingen van het appartementsblok.

Begin 2014 had de aannemer reeds een gedeelte uitgegraven om de naden van de kelder bijkomend te dichten. Hierbij zou de wateroverlast moeten stoppen. Echter is gebleken dat deze oplossing toch niet afdoende is.

In februari 2015 vond er in aanwezigheid van de aannemer, de stabiliteitsingenieur en een medewerker van de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij een expertise plaats, waarbij er nagekeken werd welke problemen zich op dat ogenblik nog stelden inzake water in de ondergrondse parkeerplaatsen en kelderbergingen.

Gezien de eerdere ingrepen door de aannemer aan de kelder bij een vorige melding, die echter achteraf niet voldoende bleken, werd de klacht als deels gegrond beoordeeld.

Klacht 3 : defecte verlichting in kelder en gang en onvoldoende communicatie van HHM – gegrond

In het appartementsgebouw was er een algemene renovatie van elektriciteitswerken door een externe aannemer. De huurder meldde meerdere malen dat naar aanleiding van de renovatiewerken

elektriciteit het licht in kelder en bijhorende gang niet werkte. Op zijn vraag wanneer dit euvel hersteld zou worden, kreeg hij van de HHM geen duidelijk antwoord.

De technische dienst heeft meerdere inspanningen geleverd om de aannemer van de elektriciteitswerken te bewegen om de nodige herstellingen uit te voeren. Desondanks deze inspanningen heeft de herstelling langer dan normaal op zich laten wachten.

Klacht 4: klacht inzake onderzoek en afhandeling van eerdere melding met betrekking tot toegangsdeuren van individuele kelders – ongegrond

Na een diefstal van goederen in de kelder van de huurder, wenst de huurder een schadevergoeding van de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij. De huurder geeft aan dat zijn sleutel op nog een andere deur van iemand anders zijn kelder past.

De huurder bezorgde ons een PV van de ontvreemding van verschillende spullen, evenwel geeft hij in het PV aan dat hij zich geen benadeelde persoon wenst te verklaren.

De Hasseltse Huisvestingsmaatschappij kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor diefstal of beschadigingen in de kelderbergingen. De huurders betalen ook geen huur voor de kelderbergingen. Deze worden ter beschikking gesteld van de huurders voor het stockeren van hun afval alvorens de vuilniskar langskomt. De huurder stockeert op eigen risico waardevolle spullen in de kelderberging.

Klacht 5: defecte verlichting in kelder – gegrond

In het appartementsgebouw was er een algemene renovatie van elektriciteitswerken door een externe aannemer. De huurder meldde dat naar aanleiding van de renovatiewerken elektriciteit het licht in de kelder niet werkte. Op zijn vraag wanneer dit euvel hersteld zou worden, kreeg hij van de HHM geen duidelijk antwoord.

De technische dienst heeft meerdere inspanningen geleverd om de aannemer van de elektriciteitswerken te bewegen om de nodige herstellingen uit te voeren. Desondanks deze inspanningen heeft de herstelling langer dan normaal op zich laten wachten.

Klacht 6: Huurder uitte een klacht omtrent het vocht in de badkamer en het niet aanreiken van een passende oplossing door HHM. - ongegrond

Naar aanleiding van de klacht legde de klachtenbehandelaar samen met een techniker een huisbezoek af bij de huurder. Er werd vastgesteld dat het om condensvocht gaat, de huurder heeft een te kort douchegordijn waardoor de muur telkens nat wordt gesproeid. Er werd aan de huurder duidelijk gemaakt dat hij een passend douchegordijn moet aanschaffen. Net zoals voorheen werd door onze techniker uitleg gegeven omtrent het verluchten van de badkamer na gebruik.

In oktober 2012 heeft de HHM reeds een verluchttingsrooster in de deur van de badkamer geplaatst. In juni 2014 deed de HHM naar aanleiding van een melding van vochtschade aangifte bij onze verzekeraar. Onze verzekeraar heeft de aansprakelijkheid afgewezen, gezien het om condensvocht gaat.

Klacht 7: klacht omtrent slechte staat van woning en het feit dat diverse technische mankementen niet serieus worden genomen - ongegrond

Naar aanleiding van de klacht legde de klachtenbehandelaar samen met de technisch/administratief medewerker een huisbezoek af bij de huurder.

Toilet: elektriciteitskast

De huurder haalde aan dat de elektriciteitskast in het toilet geen deurtje heeft. De plaat van de elektriciteitskast is volledig dicht, een deurtje is in dit geval niet verplicht.

Lichtpunt slaapkamer

De huurder meldde dat de kabels van het lichtpunt in de kleinste slaapkamer te kort zijn om een lamp te bevestigen. Tijdens het huisbezoek stelden wij vast dat de kabels lang genoeg zijn. Bij controle merkten we wel dat het lichtpunt niet werkt. Dit werd echter nooit eerder gemeld aan de technische dienst. Dit werd nadien hersteld.

Regenwater via slaapkamerraam aan achterzijde

Tijdens het huisbezoek hebben wij de staat van het raam gecontroleerd. Alle dichtingen sluiten, alle profielen zijn nog aanwezig. Wij hebben echter wel condens vastgesteld tegen het raam in alle slaapkamers en de badkamer. De huurder werd er op gewezen dat hij de woning op gepaste wijze moet verluchten.

Pleister muur badkamer ongelijk

De muur van de badkamer is een betonnen muur (geen pleister). Dit heeft te maken met de structuur van het pand.

Behang in traphal

Bij inhuizing heeft de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij ervoor gekozen om het behang, dat zich in goede staat bevond, te laten hangen. De reden hiervoor is het feit dat achter het behang een betonnen muur zit. Indien wij het behangpapier zouden verwijderd hebben, zou het verfraaien van de muur een meerkost zijn geweest voor de huurder. De huurder gaf ook aan tijdens het huisbezoek dat dit toch wel veel geld en tijd zou kosten.

Het licht besmeurde behang, daar waar voorheen een radiator hing, zal genoteerd worden op de plaatsbeschrijving, zodoende dat bij uithuis deze schade zeker niet aan de huurder kan aangerekend worden.

Muur borstwering

De huurder klaagde over het feit dat het muurtje in de traphal zeer ongelijk is bijgewerkt. Wij hebben vastgesteld dat deze herstelling niet volgens de regels van de kunst is uitgevoerd. De technische dienst heeft een nieuwe gyprocplaat geplaatst om de ongelijkheid van het muurtje weg te werken.

Vochtplekken op plafond slaapkamer, hal en toilet

De huurder meldde telefonisch dit probleem. Het lek aan het dak werd diezelfde dag nog doorgegeven aan een externe dakwerker die werkt in opdracht van de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij. De dakwerker heeft een tijdspanne van 2 weken waarin hij een aangevraagde herstelling moet uitvoeren.

De herstelling werd binnen het tijdsbestek van 2 weken uitgevoerd. Het lood rond de schouw werd vervangen, ook werden er 2 dakpannen vernieuwd.

De vochtschade aan de verfraaiingswerken (verfwerken) aan het plafond dient de huurder aan te geven aan de eigen brandverzekering. Deze zal contact opnemen met de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij voor de bepaling van de exacte schade en verantwoordelijkheid.

Privacy tuin

Reeds bij bezichtiging van de woning is steeds duidelijk gecommuniceerd dat er geen muur geplaatst zou worden maar een draadafsluiting. Op vraag van de huurder hebben wij dan nog een poortje geplaatst zodat hij steeds via de tuin naar de garage kan.

Klacht 8: klacht omtrent geurproblemen in het appartement - ongegrond

Er waren reeds meerdere meldingen van geurproblemen, waarbij steeds een van onze techniekers langsging. Bij geen enkele van deze interventies werd er een geurprobleem vastgesteld. In een eerder schrijven werd aan de huurder gevraagd bij geuroverlast onmiddellijk contact op te nemen, zodoende dat de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij in de mate van het mogelijke, onmiddellijk iemand ter plekke kan sturen.

Tijdens het onderzoek meldde de huurder telefonisch dat hij de voorbije periode alsnog last had van het geurprobleem, maar dit niet gemeld heeft. Er werd tot op heden geen geur waargenomen door Hasseltse Huisvestingsmaatschappij

Klacht 9: klacht omtrent het geen gepast gevolg geven door de sociale dienst aan een door huurder gesignaleerd burengeschil waardoor het burengeschil blijft aanhouden - ongegrond

De sociaal werkster is naar aanleiding van de klacht van de huurder bij deze langsgeweest. Het is de taak van beide partijen om het burengeschil niet uit de hand te laten lopen. Onze sociaal werkster kan, rekening houdend met haar beroepsgeheim, geen informatie doorgeven over de handelingen die zij uitvoerde in een poging om het burengeschil op te lossen. De Hasseltse Huisvestingsmaatschappij heeft als taak om zijn huurders te ondersteunen bij het vervullen van zijn huurdersverplichtingen. Onze sociaal werkster heeft wel degelijk verscheidene stappen in dit dossier ondernomen die op het ogenblik van de klacht nog lopende waren.

Klacht 10: klacht omtrent afspraken en communicatie over de manier van bediening van de verwarming van de gemeenschappelijke ruimte in het appartementsblok - ongegrond

Ter bevordering van de samenleving was er een bewonerstraject opgestart in het appartementsblok en dit in samenwerking met RIMO. Alle bewoners werden uitgenodigd om deel te nemen aan de bewonersvergaderingen. De huurder die klacht indiende koos ervoor om niet deel te nemen aan de bewonersvergaderingen. De bewonersvergaderingen werden positief onthaald door de deelnemers en de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij en hierdoor werd ervoor gekozen om de bewoners de mogelijkheid te geven deze momenten verder te zetten. In samenspraak met de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij kan op deze momenten (iedere eerste maandag van de maand) de

verwarming van de gemeenschappelijke zaal aangezet worden. Voor andere momenten waarbij huurders de gemeenschappelijke zaal wensen te gebruiken kunnen deze een aanvraag indienen bij de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij. De klager deed een schriftelijke aanvraag om de zaal te gebruiken. Wij nodigden de huurder uit om op afspraak langs te komen op kantoor om zijn aanvraag te bespreken. Hij daagde niet op. Er werd nogmaals een brief aan hem verstuurd met een nieuwe afspraak op dinsdag 17 maart. Hij meldde telefonisch dat hij niet tot bij ons op bureel kon geraken. Er werd dan afgesproken dat wij zelf op afspraak tot bij de huurder zouden gaan. Deze wijziging in de afspraak werd ook per brief schriftelijk bevestigd. De huurder weigerde echter het gesprek aan te gaan. Schriftelijk werd hem gevraagd contact met ons op te nemen om een nieuwe afspraak vast te leggen. Hier reageerde de huurder niet op.

Klacht 11: klacht omtrent de lange behandeling van het herstellen van de defecte dampkap in de keuken - ongegrond

Na de melding van de defecte dampkap volgde er een interventie van een techniek. Tijdens deze interventie werd vastgesteld dat de dampkap niet meer werkt. Na navraag bij de leverancier bleek dat dit type dampkap niet meer gemaakt wordt. De huurder werd telefonisch ingelicht door onze planner dat de huidige dampkap niet meer beschikbaar is en wij op zoek moesten naar een waardig alternatief, met de melding dat dit enige tijd in beslag kon nemen. Van zodra de nieuwe dampkap beschikbaar was, werd een afspraak gemaakt met de huurder, echter de huurder was op het aangegeven tijdstip niet thuis. Ook op een volgende afspraak was er niemand aanwezig. Bij een derde poging was onze techniek in staat de nieuwe dampkap te plaatsen.

Klacht 12: klacht omtrent de lange behandeling van het herstellen van een door huurder geformuleerd technisch mankement - ongegrond

Bij nazicht blijkt dat de huurder sinds 2007 geen melding meer maakte bij de bediende van de technische dienst omtrent het niet goed functioneren van de garagepoort. Tijdens het gesprek van het klachtenonderzoek gaf de huurder aan dat dit niet telefonisch of schriftelijk gemeld werd aan de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij. Het louter melden van een mankement aan een arbeider van de technische dienst die toevallig in de buurt is voor een andere herstelling strookt niet met de gekende werkwijze van de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij.

Klacht 13: klacht omtrent het verhuren van woning waarin nog herstellingswerken dienen te worden uitgevoerd - gegrond

Naar aanleiding van de klacht legde de klachtenbehandelaar samen met het diensthoofd Woonprojecten een huisbezoek af bij de huurder. Tijdens het huisbezoek hebben we vastgesteld dat de muur in de hal en keuken niet volgens de regels van de kunst zijn afgewerkt. Ook bleek uit het klachtenonderzoek dat de woning bij inhuur niet naar behoren opgeruimd/gepoetst was.

De nodige herstellingswerken in hal en keuken werden uitgevoerd.

Klacht 14: klacht betreffende het niet uitvoeren van een door de huurder aangevraagde herstelling, alsook de communicatie hieromtrent door HHM - ongegrond

Na de eerste melding van een verstopping van het toilet is er diezelfde dag een techniker ter plaatse geweest. De techniker heeft vastgesteld dat alle gemeenschappelijke putten open waren. De dag nadien had de huurder opnieuw telefonisch contact met de technische dienst waarbij onze medewerkster duidelijk maakte dat de gemeenschappelijke leidingen en putten niet verstopt zijn, en bijgevolg de verstopping in het appartement (gedeelte) van de huurder zit. Onze medewerkster heeft aan de huurder telefonisch uitgelegd dat een verstopping in het appartement ten laste is van de huurder, m.a.w. de huurder moet zelf zorgen voor de herstelling hiervan. Een week nadien had de huurder wederom telefonisch contact met onze medewerkster, opnieuw deden wij de dag nadien een controle van de gemeenschappelijke putten, dewelke niet verstopt zijn.

Klacht 15: klacht betreffende te lange behandeltermijn van door huurder geformuleerde technische opmerking, met name vocht in de woning – ongegrond

Voorgaand aan de klacht had een techniker reeds controle gedaan van het aangehaalde vochtprobleem. Een vochtmeting duidde aan dat er geen vocht in de muren is.

Naar aanleiding van de klacht legde de klachtenbehandelaar samen met een techniker een huisbezoek af bij de huurder.

Bij het huisbezoek bleken er zichtbare plekken van schimmel te zien in de hoek van de slaapkamer (langs de kast) dewelke te wijten zijn aan het niet voldoende verluchten van de slaapkamer. Ook hebben wij vastgesteld dat de huurder zijn was droogt in de slaapkamer. Het is zeer belangrijk dagelijks elke ruimte te verluchten door het openen van de ramen. Deze informatie werd meegegeven aan de huurder. Onze techniker had bij vorige interventies bij deze huurder reeds meerdere malen uitleg gegeven omtrent het dagelijks verluchten van het appartement.

Bij vochtmeting van de muur in de slaapkamer hebben we vastgesteld dat deze muur droog is. Op de muur in de hal en wc is er een kleurverschil merkbaar in het plakwerk. Dit is afkomstig van de werken die (voorheen) werden uitgevoerd aan de syfon van de keuken en lavabo van de wc. Bij meting van de muur in de hal en wc hebben we vastgesteld dat de muur droog is. De meting van de muur in de berging geeft aan dat deze droog is.

Klacht 16: ingewikkeld systeem van algemene inkomdeur met automatische opening en sluiting – zonder oordeel

De klacht heeft betrekking op een blijvend terugkerend technisch defect. Het defect betreft een slecht functionerende automatische inkomdeur van het appartementsgebouw, gelegen G. Verdilaan 1 te Hasselt. In de klacht gaf men aan dat het systeem van de automatische inkomdeur in het gebruik veel te ingewikkeld is en daardoor stuk gaat.

Na ontvangst van de klacht heeft de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij een bijkomende sensor op de algemene inkomdeur laten plaatsen. Hierdoor kan de deur niet meer dicht gaan wanneer er iemand in de deuropening staat.

Er werd aangegeven dat het gebruik van het systeem veel te ingewikkeld is voor de bewoners. Hierop heeft de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij beslist dat alle bewoners van het appartementsblok G. Verdilaan 1 te Hasselt over een afstandsbediening kunnen beschikken voor het openen van de deur. Voorheen had enkel 1 bewoner (permanente rolstoelgebruiker) een afstandsbediening van de deur.

Na deze aanpassingen bleek echter dat de deur nog steeds blokkeerde. Opnieuw stuurden wij de firma ter plekke. De techniker heeft hierbij vastgesteld dat het vastlopen van de deur lag aan het verkeerde gebruik van de afstandsbediening.

Indien op de rechterknop gedruwd werd voor het openen van de deur, moest ook nadien weer opnieuw op deze knop gedruwd worden om de deur te sluiten. Werd dit vergeten, betekende ook dat hierdoor het parlofoonsysteem uitlag. Wanneer een andere bewoner dan handmatig (in plaats van met de afstandsbediening) de deur sloot, was de deur ontregeld.

Om dit op te lossen is er beslist om de functie van de afstandsbediening waarbij de deur kan opengezet worden en nadien nog via afstandsbediening gesloten moet worden, uitgeschakeld werd. Hierdoor kan het probleem zich niet meer voordoen. Er is nu enkel 1 actie mogelijk en dat is de deur openen. Door de bijgeplaatste sensor kan de deur niet sluiten zolang er iemand in de opening staat en sluit nadien de deur automatisch.

Klacht 17: klacht betreffende lekkend dak van garage en het niet uitvoeren van een door de huurder gevraagde vervanging van tuinpoortje – zonder oordeel

Naar aanleiding van de klacht legde de klachtenbehandelaar samen met een techniker een huisbezoek af bij de huurder.

De huurder meldde op 30/11/2015 dat het garagedak lekt. Onze planner heeft de huurder toen uitgelegd dat deze herstellingswerken door een externe dakwerker worden uitgevoerd en dat hij contact met de huurder opneemt voor het maken van een afspraak. In principe komt de dakwerker binnen de 2 weken langs, echter bij regenweer is hij niet in de mogelijkheid herstellingen uit te voeren.

Toen de klacht binnenkwam nam onze planner opnieuw contact met de huurder op, hierbij meldde de huurder dat het de afvoerbuis in de garage is die lekt. Dit is een herstelling die in principe door onze eigen technikers wordt uitgevoerd. Om een beter zicht te krijgen op het effectieve probleem ging ik samen met een techniker van de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij op huisbezoek.

Tijdens het huisbezoek heeft de huurder ons aangewezen wat het effectieve probleem is aan het garagedak. Het probleem is doorgegeven aan de dakwerker die in opdracht van de Hasseltse

Huisvestingsmaatschappij de herstelling bij de huurder gaat uitvoeren. Hij neemt hiervoor telefonisch contact met de huurder op.

Recentelijk hadden wij geen aanvraag van de huurder omtrent het vervangen van de tuinpoort. Bij nazicht van het tuinpoortje, tijdens het huisbezoek, hebben wij vastgesteld dat het poortje versleten is. Er zal een nieuwe poort geplaatst worden. Het huidige type van poort dat geplaatst wordt is een Heras poort.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Concrete realisaties

Voor de correcte opvolging van technische meldingen, is er mede door de opzet van het procedurehandboek, waarbij interne procedures op punt werden gezet, en de klachtenbehandeling ervoor geopteerd een extra vaste medewerker aan te werven op de afdeling Woonprojecten. Deze medewerker is aangeworven en is de planner van de uit te voeren herstellingen en het eerste aanspreekpunt van onze huurder bij technische meldingen.

Sinds 2015 is er bij collectieve verhuring van een volledig nieuw te verhuren appartementsgebouw voor gekozen om een informatiemoment alsook een terugkoppelingsmoment te voorzien voor de huurders. Bij de toewijzingen van een nieuwbouwproject is er sowieso een bezichtiging voorzien waarbij 2 medewerkers van de technische dienst aanwezig zijn, zodoende de kandidaat-huurders die in aanmerking komen voor het huren van het desbetreffende appartement, ruim de tijd hebben om het appartement te bezichtigen en vragen te stellen.

Van zodra het overgrote deel van de nieuwe huurders gekend is, wordt er een informatiemoment (ongeveer 1 maand voor inhuizing) voorzien ter plekke in het project waarbij alle huurders uitgenodigd worden. Hierbij krijgen zij via een powerpoint presentatie meer informatie omtrent verschillende onderwerpen. De technische dienst belicht de aspecten betreffende de verwarming, melden van technische problemen, enz. De dienst huisvesting heeft het onder andere over het huurcontract, ... Bij het infomoment krijgen ze ook reeds een informatiebrochure mee waar allerlei nuttige informatie in gebundeld is.

Na het infomoment is er ook een informeel gedeelte waarbij de HHM een drankje en stuk taart aanbiedt aan de huurders, waardoor de drempel om mekaar te leren kennen weer wat lager ligt.

Binnen de 3 maanden na de inhuizing wordt er nog een evaluatiemoment ingelast. Hierbij worden alle huurders ter plekke (of in een lokaal in de buurt) uitgenodigd door de HHM. Hier is steeds een medewerker van de technische dienst, huisvesting en een sociaal werker aanwezig. Dit evaluatiemoment wordt georganiseerd om vroegtijdig eventuele problemen op te sporen, huurders de kans te geven om specifieke vragen te stellen, ed. Hierbij is aan het einde ook een informeel moment voorzien, met drank en taart aangeboden door de HHM. Hiermee proberen we de samenhang onder de bewoners te stimuleren.

Geplande verbeteringen

Om duidelijkheid te krijgen over de manier waarop een woning voor verhuur wordt opgeleverd, wordt door de afdeling Woonprojecten een standaardlijst opgesteld van hoe woningen/appartementen moeten afgeleverd worden aan de nieuwe huurder.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: CVBA HELPT ELKANDER

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ann Goerlandt

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	21
Aantal ontvankelijke klachten:	21

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	14
	ongegrond	7

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	14
	Onopgelost:	7

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	

Andere:	11	
---------	----	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

In 2015 werden in totaal 21 klachten geregistreerd t.o.v. 48 klachten in 2014. Het ging om 15 klachten die behandeld werden door de technische dienst en 6 klachten die behandeld werden door de dienst verhuring.

Deels valt deze daling te verklaren door het feit dat vanaf 2015 Helpt Elkander een andere interpretatie aan een klacht heeft gegeven. Vroeger werden onderlinge burengeschillen van lawaai of dergelijke ook gezien als een klacht, terwijl deze eigenlijk geen klacht tegen de SHM zijn, maar wel vb. tegen een andere buur. Helpt Elkander heeft hier wel in bemiddeld maar deze werd nu niet meer opgenomen in dit klachtenbeeld.

Bij de technische dienst waren er dit jaar 12 gegronde klachten en 3 ongegronde. Wat betreft de gegronde klachten gaat dit vooral over herstellingen in de woning. Daarbij gaat het over herstellingen die in het verleden niet correct werden uitgevoerd maar nu wel werden aangepakt. Eén klacht gaat over woning in slechte staat waarbij er een kwaliteitsonderzoek werd uitgevoerd. Deze klacht is nog volop in behandeling wegens de voorziene renovatiewerken.

Andere klachten gingen over zaken die niet onmiddellijk kunnen aangepakt worden en enig onderzoek vereisen door externe aannemers.

Voor wat betreft de dienst verhuring waren er zes klachten in 2015. We merken dat huurders en kandidaat-huurders mondiger en veeleisender zijn. Ook stelt men vaker vragen over bepaalde beslissingen en trekt men bepaalde wijzigingen in twijfel. Wij werken eraan om de huurder en kandidaat-huurder zo correct en duidelijk als mogelijk te informeren door klare taal in brieven te gebruiken maar ook door informatievergaderingen te organiseren bijvoorbeeld bij herhuisvestingsprojecten of renovatieprojecten waar de huurders blijven wonen.

Helpt Elkander maakte al verschillende keren gebruik van de mogelijkheid om huurders (tijdelijk) te herhuisvesten, zodat deze zo weinig mogelijk last zouden ondervinden van grote renovaties. Hierbij wordt ook op maat gekeken naar de mogelijkheden en beperkingen van de huurder zelf vb. hem in zijn vertrouwde wijk of omgeving laten, of vb. hem de mogelijkheid bieden om meer aangepast te wonen.

Ook externen dienen een klacht in bij de SHM vb. iemand kan een familielid niet bereiken, of iemand anders heeft schade in zijn tuin door spelende kinderen.

Helpt Elkander probeert deze personen zo goed mogelijk te informeren en de leefbaarheid te behouden, met respect en behoud van de privacy van haar eigen huurders.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De aanwerving van een extra medewerker patrimoniumbeheer halfweg 2015 binnen de technische dienst zorgt ervoor dat Helpt Elkander zich in de toekomst nog beter zal kunnen organiseren houdende het correct opvolgen van meldingen en klachten van technische aard.

Voorts wordt op heden nog steeds verder bekeken of een meer doorgedreven automatisering en informatisering van bedrijfsprocessen de interne werking kan ten goede komen. In 2016 wordt voorzien om het nieuwe softwarepakket "sociopack 2020" te implementeren (mogelijkheid om realtime plaatsbeschrijvingen te doen, kandidaat-huurders zelf hun plaats op de wachtlijst te laten zoeken, ...)

Tevens wordt werk gemaakt om de huurders zo goed mogelijk op te volgen wanneer er vb. renovatiewerken aan de gang zijn.

Op voorhand de huurder informeren via een informatievergadering is iets wat momenteel al gebeurt.

Helpt Elkander beseft dat dit niet voldoende is en dat een begeleiding en opvolging tijdens de werken een must is doch veel afhankelijk is van de wil en medewerking van de aannemer, zodat de huurder niet aan zijn lot wordt overgelaten. Een huurder kan niet altijd weten wat kan en mag verwacht worden tijdens werken, dit is en blijft een verantwoordelijkheid van de huisvestingsmaatschappij.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Het Lindenhof c.v.b.a.

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Sharon Bocher

sharon.bocher@lindenhof.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

- Pestgedrag op sociale media: Deze klacht werd verder opgevolgd door de politie. De onderlinge communicatie met de politie verloopt hier heel vlot.
- Onderlinge beschuldigingen: Ook hiervoor samengewerkt met de politie. Huisbezoeken gedaan bij de desbetreffende gezinnen.
- Lawaaihinder: Een nieuwe huurder die dag en nacht werkt in zijn appartement om deze in orde te krijgen. De onderburen hebben hiervoor verschillende keren de politie van wacht opgebeld maar kreeg geen gehoor. Hiervoor heb ik alle buren gecontacteerd en zij gaven ook aan dat die persoon voor heel wat lawaai zorgt. Dit dossier is nu ook lopende bij justitieel welzijn. We kijken voor eventuele thuisbegeleiding voor geïnterneerden.
- Claimend gedrag: De klager had hier ook de preventiedienst voor gecontacteerd. En zij hebben de situatie uitgeklaard.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Er is een goede samenwerking met de wijkdienst van de desbetreffende gemeenten. Zij helpen verschillende dossiers mee opvolgen. Betreffende nachtlawaai merken we toch dat niet iedere melding gecontroleerd wordt, wat zeer frustrerend is voor de klagers.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: HUISVESTING TIENEN CVBA

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: PATRICIA BOOTEN

Patricia.booten@huisvesting-tienen.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	19
Aantal ontvankelijke klachten:	19

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	19
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	16
	Onopgelost:	3

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Huisdieren 2

Vuil 3

Lawaai 3

Bijwoning 1

Overlast 8

Onderhoud tuin 2

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

In het software systeem kunnen nu ook de sociale meldingen worden ingegeven. Dit heeft tot gevolg dat de meldingen beter kunnen worden opgevolgd zodat klachten kunnen worden vermeden.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: CVBA Hulp in Woningnood Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Karolien Sercu info@hiw.woonnet.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	17
Aantal ontvankelijke klachten:	16

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	8
	ongegrond	8

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	8
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Voornamelijk klachten rond type technisch en sociaal/leefbaarheid:

- Technisch:

- * nog enkele ongegronde klachten rond centrale verwarming. Betrokken huurders werden nogmaals in kennis gesteld van de te ondernemen stappen in geval van problemen met C.V. hiervoor werd verwezen naar een eerder algemeen schrijven naar elke huurder.
- * de meldingen betreffende "tijdsduur uitvoering herstelling" nemen toe (vooral bij bepaalde lokale vakmannen)

- Sociaal: Drie meldingen rond sociale fraude. Eén huurder meldde gewijzigde gezinssamenstelling kort na ontvangst.

- Leefbaarheid:

Reinigen gemeenschappelijke delen. Regelmatig weerkerende klachten komende van dezelfde huurders. Klachten werden steeds weerlegd en als ongegrond afgehandeld.

Algemeen kan gesteld worden dat de klachten rond leefbaarheid onder controle zijn, doch niet kunnen uitgesloten worden binnen deze sector.

De klachten binnen onze werking zijn beheersbaar

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Betere kennisname en uitvoering van de regeling rond domiciliefraude

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Er wordt overwogen de tijdsduur voor technisch meldingen in een kader te gieten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: *Inter-vilvoordse cvba, Maatschappij voor Huisvesting*

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Verreect Ria

r.verreect@intervilvoordse.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12
Aantal ontvankelijke klachten:	12

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	5
	ongegrond	7
		12

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	12
	Onopgelost:	0
		12

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

De doorgegeven klachten betroffen het volgende:

Problemen met slecht functionerende verwarmingsketel, warm water: 4

Met de firma die instaat voor het onderhoud en herstelling van de verwarmingsketel wordt nog steeds regelmatig overleg gepleegd. De klachten betreffen vaak verwarmingsketels die dienen vervangen te worden en de wachttijd op de plaatsing van een nieuwe ketel duurt soms te lang.

Niet akkoord met aangerekende kostennota's betreffende interventies: 3

2 klachten betroffen kosten in verband met ontstoppingen, de huurders weten dat facturen voor ontstoppingen vaak ten laste zijn, er wordt aan de huurders meegedeeld hoe ontstoppingen te voorkomen zijn.

1 klacht betrof kosten in verband met plaatsing rookmelders, hiervoor worden enkel kosten aangerekend indien de huurder nalaat zelf contact op te nemen om een eerder gemaakte afspraak te wijzigen.

Gebreken aan huurwoning: 2

De meeste gebreken zijn te wijten aan normale slijtage van het gebouw, er worden zoveel mogelijk kleine herstellingen uitgevoerd. Indien de kosten te hoog oplopen wordt bij leegstand de woning eerst gerenoveerd of openbaar verkocht.

Akoestische problemen in koopappartement: 1

Deze klacht kon niet volledig verholpen worden. Het probleem werd aan de ontwerper voorgelegd. Er werden geluiddempende regelkleppen geplaatst.

Onbeleefde behandeling door personeelslid: 1

Er werd een afspraak gemaakt met de persoon in kwestie om verontschuldiging aan te bieden, het betreffende personeelslid werd hieromtrent ook aangesproken.

Kandidaat-huurder niet akkoord met plaats op de wachtlijst: 1

Er werd uitleg gegeven omtrent de reglementering betreffende toepassing van prioriteiten en toewijzingen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

De behandeltermijn werd bij de meeste klachten gerespecteerd, er wordt op gelet om zo spoedig mogelijk een antwoord op de klacht te geven ongeacht of deze al dan niet gegrond is.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: cv IZEGEMSE BOUWMAATSCHAPPIJ

Naam van de klachtenbehandelaar + e-mailadres: dhr Johan Denolf, dhr Frederik Legeln, mevr. Sabine Baert

info@izegemsebouwmij.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	43
Aantal ontvankelijke klachten:	

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	36
	ongegrond	7

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	31
	Onopgelost:	12

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:		
---------	--	--

2. Klachtenbeeld(2014) - 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in (2014) - 2015.

Deels gegrond/ongegrond en deels opgelost/opgelost :

*Financiële klachten mbt huurprijsstijging, aangerekende kostennota's

Oplossing : betrokkene wordt in kantoor uitgenodigd voor nadere uitleg, krijgt schriftelijke uitleg adh van bewonersreglement

*Sociale klachten : huurders reageren lvm vermoedelijke bijwoning, vandalisme, nachtelijke overlast, onrechtmatig gebruik van toegekende parkeerplaatsen, sluikstorten door medebewoners, onverdraagzaamheid tov medebewoners, conflicten tussen oudere en jongere huurders en bewoners (te groot verschil in mentaliteit en wooncultuur)

Oplossing : inschakelen van politie, diensten OCMW, diensten CAW, - bij verhuys of opzeg lost het probleem zichzelf op; overleg op kantoor met het bestuur IBM, overleg op kantoor desnoods met begeleidende dienst

*Technische klachten : handelen over cv installatie, rolluiken, vloeren ed

Daarvoor worden onmiddellijk de gepaste aannemers ingeroepen.

Onopgelost: betreft vooral steeds weerkerende klachten van 1 bepaalde huurder tov buur - betrokkene voelt zich "niet op haar gemak", betrokkene voelt zich gevisieerd door buurman - zaak is in handen van Rechtbank - uitspraak nog af te wachten

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- Momenteel voorzien we weinig wijzigingen voor klachtenbehandeling.
- Vanzelfsprekend zijn we altijd bereid om de klachten van het moment op een zo correcte en vlugge manier af te handelen. We stellen alles in het werk om klachten onmiddellijk en gepast te behandelen.

Noot: we zijn zo vrij geweest de jaartallen van 2014 naar 2015 aan te passen

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting C.V.

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Hatice Eren
haticeeren@kbmbe.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	13
Aantal ontvankelijke klachten:	13

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	11

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

De Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen ontving in totaal 13 klachten, allen ontvankelijk.

De klachten zijn afgehandeld binnen de gestelde termijn.

3 Klachten hadden betrekking op renovatiewerken van de huurwoningen, 3 klachten gingen over de schrapping van de kandidaat-huurders uit het inschrijvingsregister, 2 klachten hadden betrekking op de toewijzing van een sociale huurwoning, 1 klacht omtrent het lawaaioverlast van de huisdieren in een appartementsgebouw, 1 klacht over de mutatie, 1 klacht ivm de centrale verwarming, 1 klacht over een tijdelijke bijwoning en tot slot 1 klacht omtrent de waarborg bij een vertrekkende huurder.

2 gegronde klachten, opgelost

11 ongegronde klachten

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Kempisch Tehuis cvba Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Wouter Van Mierloo wouter.vanmierloo@cvkt.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	13
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	8
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	8
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	4
Te lange behandeltermijn:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:	5
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Er is een verhoging van het aantal officiële klachten t.o.v. 2014. Toen ontving onze maatschappij slechts 4 klachten. Dit komt voornamelijk doordat de sociale dienst de huurders hierover heeft geïnformeerd tijdens infovergaderingen, er een klachtenfolder werd gemaakt en een online klachtenformulier werd ontwikkeld.

Een groot deel van de klachten handelen over de uitvoering van herstellingen in de woning. Momenteel zijn we onze technische dienst aan het hervormen en komen deze problemen steeds minder voor. Dit geheel uitsluiten lijkt echter onmogelijk. Kandidaat-huurders kunnen sinds enige tijd online hun plaats op de wachtlijst raadplegen. Vroeger gebeurde dit enkel op vraag. Dit geeft bij sommige kandidaten frustraties omdat ze zichzelf niet snel genoeg zien stijgen op de lijst. Terwijl vroeger dit ongenoegen onmiddellijk bij ontvangst werd geuit op kantoor en hier door de medewerkers op gereageerd kon worden, komt dit nu een aantal keren als klacht binnen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Hervorming onderhoudsdienst. Momenteel wordt de onderhoudsdienst (zo'n 26 werknemers) hervormd met een nieuw aangeworven diensthoofd (vroeger werkte de dienst onder een andere dienst zonder eigen diensthoofd). Deze laatste werd aangeworven om een aantal hervormingen door te voeren die in 2015, 2016 en 2017 zijn beslag moet krijgen.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Cfr. supra

Vragenlijst klachtenmanagement 2015
Naam van uw maatschappij: Kleine Landeigendom Klein-Brabant

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Martine Claes;
 martine.claes@klein-brabant.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	nihil
Aantal ontvankelijke klachten:	nihil

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:		
---------	--	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Ook in 2015 hebben wij geen klachten ontvangen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Kleine Landeigendom cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Dupont Francis

francis.dupont@kleinelandeigendom.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	15
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	10
	ongegrond	5

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	9
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	/
Te lange behandeltermijn:	/
Ontoereikende informatieverstrekking:	/
Onvoldoende bereikbaarheid:	/
Onheuse bejegening:	/
Andere:	/

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015

Het gros van de klachten is terug te brengen tot bouwkundige gebreken ingevolge incidentele uitvoeringsfouten of materiaalgebreken.

Het zijn traditionele klachten die elk jaar terugkomen.

Dit soort technische klachten is inherent aan nieuwbouw.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Wij melden technische klachten zo snel als mogelijk bij de betrokken aannemers.

Als er problemen zijn qua termijn van oplossing ligt dit dikwijls bij de aannemer die niet onmiddellijk reageert en de herstellingswerken dient te plannen binnen zijn bedrijf.

Wanneer die op zijn beurt de herstelling aan zijn onderaannemers of leveranciers overlaat, kan de behandeling wel eens langer duren. Ook de weersomstandigheden en de verlofperiodes kunnen de behandelingstermijn verlengen.

We proberen dit te ondervangen door de betrokken aannemer te verzoeken om ons op de hoogte te brengen van het geplande plaatsbezoek en om ons vervolgens een werkfiche voor te leggen van de gedane herstellingen. De klager dient deze voor akkoord te ondertekenen.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Een nieuwe procedure 'herstelling kleine gebreken' werd goedgekeurd.

Deze procedure behandelt de wijze waarop de opmerkingen van de kopers, inzake de kleine gebreken aan hun nieuwe woning als gevolg van de ontvangst van de sleutels, dient aangepakt te worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Kleine Landeigendom Zuiderkempem cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Christel De Busser - info@kle.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	0
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	-
	Onopgelost:	-

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	-
Te lange behandeltermijn:	-
Ontoereikende informatieverstrekking:	-
Onvoldoende bereikbaarheid:	-
Onheuse bejegening:	-
Andere:	-

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Landwaarts cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: info@landwaarts.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	4

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	5
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	/
Te lange behandeltermijn:	/
Ontoereikende informatieverstrekking:	/
Onvoldoende bereikbaarheid:	/
Onheuse bejegening:	/

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

In totaal zijn er 5 klachten binnengekomen waarvan 4 ongegrond en 1 gegrond. De ongegronde klachten handelden over:

- Burenruzie
- Beschuldiging ambtsmisbruik
- Klacht omtrent het versturen van een dossier naar de verkeerde notaris
- Klacht discriminatie wegens huidskleur

De gegronde klacht handelde over:

- Klacht wegens niet beantwoorden van mail

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: CVBA Lierse Maatschappij voor de Huisvesting

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marc Vanden Eynde
marc.vanden.eynde@lmhlier.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

De niet ontvankelijke klacht kwam van een huurder van onze collega's van Woonhaven waarbij de betrokkene zich bekloeg over de woning op de derde verdieping zonder lift en de vochtproblemen in de woning. Toezicht meende dat dit voor ons bestemd was omdat er ergens in de brief (in het Frans) het woord lier stond waar er louter bedoeld werd.

De tweede klacht betrof een beslissing van de Raad van Bestuur om een kandidaat te schrappen toen bleek dat bij de toewijzing niet voldaan was aan de taalvoorwaarden. Toezicht stelde de vennootschap in het gelijk. Deze klacht kwam ook al ter sprake in het verslag van 2014. In de loop van 2015 is betrokkene komen aankloppen bij de Vlaamse ombudsdienst om klacht neer te leggen tegen de beslissing van Toezicht. Daarop gaf Toezicht de opdracht om onze beslissing te herzien. De Raad van Bestuur is daar niet op ingegaan en heeft beroep ingesteld bij de minister. Finaal werd beslist dat de LMH haar beslissing moest hernemen en de schrapping ongedaan moest maken enerzijds en betrokkene zo snel als mogelijk een woning moest toewijzen anderzijds. Dit is inmiddels gebeurd.

Deze gang van zaken doet heel veel vragen rijzen bij de taalbereidheidsvoorwaarden voor kandidaat-huurders. Blijkbaar voldoen kandidaten zich aanmelden bij het onthaalbureau / huis van het Nederlands en vervolgens tijdens de wachttijd jaren niets meer ondernemen toch aan de taalvoorwaarde op het ogenblik van de toewijzing van een woning. Wie voldoet dan niet aan de voorwaarde? Na de toewijzing zou het dan de opdracht zijn van een sociale huisvestingsmaatschappij zijn om de taalvoorwaarde (wordt er effectief cursus gevolgd of is er een vrijstelling?) te controleren.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De taalvoorwaarde wordt getoetst volgens de wettelijke bepalingen. In 2015 voldeed iedereen zonder uitzondering aan die voorwaarde.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: CVBA SO Maaslands Huis

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elsy Beckers + elsy.beckers@hotmail.com

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	10
Aantal ontvankelijke klachten:	10

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	6
	ongegrond	4

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	8
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	6	
---------	---	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

- 1) Huurder heeft een ruiling aangevraagd en is verhuisd naar een nieuwbouwappartement. Hij geeft aan dat er hem gezegd werd dat hij een maand geen huur moest betalen omdat het niet bewoonbaar zou zijn. Dit werd hem echter nooit aangegeven. Trouwens we laten toch geen verhuring doorgaan als de woongelegenheid onbewoonbaar is. Hieromtrent werden ons geen meldingen gedaan door de medeblokbewoners.
- 2) Overlast van huurder in appartementsblok: huurder werd uitgenodigd. Probleem blijft duren waardoor het dossier wordt overgemaakt aan de advocaat.
- 3) Technische problemen in woning maar huurster werkt ook tegen en laat werkmannen niet toe werken uit te voeren. Inmiddels zijn de werken uitgevoerd.
- 4) Kandidaat-huurder die problemen in de woning aanhaalt, maar deze werden nooit aan onze technische dienst gemeld. De herhuisvesting zal gebeuren.
- 5) Lek in de woning. Ondertussen zijn de herstellingen uitgevoerd.
- 6) Overlast van hanen in de wijk. De huurders werden aangesproken.
- 7) Overlast van inwonende vriend. Dit dossier is nog lopende in onderling overleg met politie en bewindvoerder.
- 8) Afval bij burens. De huurders werden aangemaand.
- 9) Burenruzie naar aanleiding van racistische klachten. Er vond een gesprek plaats met beide huurders. Erna hebben we geen klacht meer ontvangen.
- 10) Huurder meldt dat voordeur verschoven is. De aannemer werd aangesproken en voorlopig is probleem hersteld.

--

3. Concrete realisaties en voorstellen

Zie bij vraag 2.

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- Bij burenruzies proberen we middels bemiddeling te verzoenen. Stel dat meerdere huurders last ondervinden dan proberen we ons dossier te versterken middels getuigenverklaringen van de huurders en / of PV's van de politie. Wij maken vervolgens het dossier aan onze advocaat over.
- Technische mankementen worden zo snel mogelijk opgelost maar uiteindelijk moeten de huurders natuurlijk ook een melding hiervan doen bij onze technische dienst.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Maatschappij voor de Huisvesting van het Kanton Heist-op-den-Berg

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Stijn Wyns, sw@hkh.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	

Aantal klachten volgens mate van grondheid	Gegrond/deels gegrond	3
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2015**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.****- Klacht 1:**

Een huurder heeft problemen met de regenwaterpomp. Hij woont in een woning die recent is gerenoveerd. Na de eerste melding van het probleem, heeft onze technische dienst zelf het probleem gaan vaststellen. Nadien hebben zij de aannemer gecontacteerd met de vraag dat zijn loodgieter het probleem wil oplossen. Er was een probleem met de regenwaterpomp waardoor de loodgieter een interventie moest vragen bij de firma [REDACTED] (merk van de regenwaterpomp).

Al deze tijd heeft de huurder o.a. het toilet moeten doorspoelen met een emmer water. De klacht was dan ook gegrond omdat er een ruime tijd is overgegaan vooraleer het euvel was opgelost.

We zullen de werken die worden doorgegeven aan externe aannemers korter opvolgen.

- Klacht 2:

Een huurder meldt telefonisch een probleem aan het toilet. We geven haar het antwoord dat ze zelf de herstelling moet uitvoeren, zoals in de ZieZo brochure staat. De huurder laat een loodgieter komen die vaststelt dat de dichting van het toilet is versleten. De huurder woont op dat moment 8 maanden in de woning. Op deze tijd kan de dichting niet versleten zijn. Haar klacht was dan ook gegrond, waarna we tot een vergelijk zijn gekomen.

We zullen bij het noteren van herstellingen de datum van het huurcontract vermelden als de huurder minder dan 1 jaar bij onze huisvestingsmaatschappij huurt.

- Klacht 3:

Een huurder heeft geen verwarming en warm water. Hij neemt contact op met de firma [REDACTED] waarmee we een onderhoudscontract hebben afgesloten. De volgende dag komt een techniker langs. Deze techniker laat aan de huurder weten dat er materiaal moet besteld worden en dat de herstelling niet kan uitgevoerd worden. De techniker laat ons bureel weten dat hij geen herstelling kan uitvoeren omdat er een kast dichtbij de verwarmingsketel staat. We spreken de huurder hierover aan. Maar door een miscommunicatie tussen [REDACTED], de huurder en onze huisvestingsmaatschappij hoe elkaar op de hoogte houden, heeft de herstelling enkele dagen langer op zich laten wachten. De klacht van de huurder was deels gegrond.

We hebben nu afspraken gemaakt met de onderhoudsfirma's voor de verwarmingsketels om ons beter op de hoogte te houden over alle interventies die worden uitgevoerd.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- De herstellingen welke worden doorgegeven aan externe firma's worden beter opgevolgd door de technische dienst.
- We zullen bij het noteren van herstellingen de datum van het huurcontract vermelden als de huurder minder dan 1 jaar bij onze huisvestingsmaatschappij huurt.
- De onderhoudsfirma's voor de verwarmingsketels houden ons op de hoogte over alle interventies die worden uitgevoerd.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen CVBA

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

VanDriessche Tim (sociaal@mbv.woonnet.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	6
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	5
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	

Andere: - Staat woning	2
- Betwisting factuur	1

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

1: Betreft een verkoop van perceel restgrond. Te lange behandeltermijn maar dat lag buiten onze wil om. Een 3de partij (notaris) vergat een afspraak te maken voor de ondertekening van de nodige documenten terwijl onze diensten wel het nodige hadden gedaan. Na contact met de notaris werd alles nog snel afgehandeld.

2: Betreft een onbeantwoorde mail: De mail kwam niet bij de juiste dienst terecht. Enkele maanden later was dit wel het geval en gingen we op huisbezoek. Alles bleek reeds opgelost te zijn.

3: Technische klacht: Te lange behandeltermijn. De werken werden na de klacht meteen uitgevoerd. Klacht was deels gegrond maar wegens onderbezetting (t.g.v. ziekte) van de arbeiders kon de huurder niet meteen geholpen worden.

4: Technische klachten over de staat van de woning:
De klacht was gegrond maar er waren reeds saneringsplannen voor de gehele straat. Ondertussen zijn de huurders gemuteerd naar een gerenoveerde woning en wordt de woonst waar de klacht betrekking op heeft, volledig gesaneerd.

5: Technische klachten over woning waarbij de ombudsdienst werd betrokken.
Wij gaven de nodige uitleg op de vragen van de ombudsdienst. Wij namen ook allerlei initiatieven om het probleem op te lossen en dat was ook opgelost voor ons. De huurster vond echter van niet en gaf de opzeg van de woning. In deze kwestie konden wij echter weinig meer ondernemen.

6: Betwisting van een factuur die al dan niet ten laste is van de huurder. Dit wordt nog verder onderzocht.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

/

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

/

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: MERELBEEKSE SOCIALE WONINGEN

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Dhr. Guido Lenaert

Guido.lenaert@msw.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

- 1) Ongegrond verklaard : Buren leggen klacht neer tegen elkaar bij het vredegerecht. Er zouden zittingen in verzoening plaatsgevonden hebben, waarbij ze allebei beweren hun gelijk gehaald te hebben. We mochten geen bevestiging hiervan ontvangen en kunnen bijgevolg ook geen standpunt innemen.
- 2) Ongegrond verklaard : kandidate werd geschrapt in maart 2013 bij gebrek aan reactie op onze brieven.
- 3) Ongegrond verklaard : Dossier werd voorgeleid bij het vredegerecht.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Gezien het aantal klachten tegenover onze SHM eerder beperkt zijn, was er niet meteen nood om de procedure aan te passen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: cvba Mijn Huis

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Greet Decock + greet@mijn-huis.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12
Aantal ontvankelijke klachten:	10

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	8
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	8
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:	7	
---------	---	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Molse Bouwmaatschappij voor de huisvesting Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Erik Schoofs - erik.schoofs@molsebouwmaatschappij.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	0
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	0
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0

Onheuse bejegening:	0
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Een kandidaat-huurder heeft verhaal ingediend tegen zijn schrapping als kandidaat-huurder wegens het 2x weigeren van een woningaanbod.

Alles is echter verlopen volgens de regels vastgelegd in het Kaderbesluit, het verhaal werd dan ook als ongegrond verklaard. De kandidaat-huurder werd er attent op gemaakt dat hij zich terug opnieuw kan inschrijven, maar dit is tot op heden nog niet gebeurd.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Geen concrete realisaties

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Geen concrete plannen

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij:

Nieuw Dak CVBA

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Sophie Colson – sophie.colson@nieuwdak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	31
Aantal ontvankelijke klachten:	31

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	9
	ongegrond	22

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	31
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	4
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2015**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.**

Het aantal klachten dat we in 2015 behandelden ligt een stukje hoger dan de aantallen van de vorige jaren. We hebben onze bestaande klachtenprocedure geëvalueerd, verfijnd en geoptimaliseerd. Hierdoor zijn we alerter voor klachten en de registratie ervan, wat resulteert in een stijging van de klachten voor 2015.

We beschouwen dit als een positieve evolutie. Want hoe alerter de medewerkers voor vragen en/of klachten van onze huurders zijn, des te beter kunnen we onze dienstverlening optimaliseren. Het wordt voor ons helder waar er eventuele pijnpunten in onze dienstverlening zijn en hoe we die kunnen aanpakken (gegronde klachten). Ook positieve meldingen komen op deze manier beter tot bij ons (een tevreden huurder over de aanpak van de klacht).

Elke klacht wordt grondig onderzocht en besproken met de betrokkenen. Op basis van het onderzoek wordt beslist of de klacht gegrond of ongegrond is.

Bij gegronde klachten communiceren we onze punten ter verbetering duidelijk met de huurder. Bij ongegronde klachten laten we onze argumenten zo helder mogelijk weten, waardoor de huurder begrijpt waarom zijn/haar klacht niet gegrond is. Dit alles proberen we steeds op een zo klantvriendelijke en klantgerichte wijze te doen.

3. Concrete realisaties en voorstellen**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?****Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

We zijn intensiever bezig geweest met ons klachtenmanagement en zorgden voor heldere interne afspraken hieromtrent (zie ook punt 2). Concrete maatregelen:

- Interne organisatie verfijnd om klachten te capteren, centraliseren, bespreken, op te volgen en te communiceren:
 - Interne coördinatie klachtenmeldingen: hoe komt de klacht binnen, aan wie wordt de klacht doorgegeven, hoe wordt de klacht opgevolgd en beantwoord.
 - Tijdens de teamvergaderingen is er een structureel agendapunt om eventuele klachten te signaleren.
 - We voorzien een wekelijks intern overleg om de klachten te centraliseren, bespreken en op te volgen.
 - Op basis van onderzoek en gesprekken met de betrokken medewerkers en diensthoofden, zorgen we zo snel als mogelijk voor een duidelijk antwoord naar de huurder die een klacht heeft geuit.
- In 2015 volgden alle medewerkers een opleiding "klantgericht telefoneren" en alle onthaalmedewerkers een opleiding "klantgericht onthaal".
- De maatregelen die resulteren uit de registratie van de klachten gebruiken we om onze service nog meer op punt kunnen stellen.

In 2016 willen we deze aanpak uiteraard voortzetten en waar mogelijk nog verbeteren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: cv Nieuw Sint-Truiden

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Georges Feucht

georges.feucht@nst.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

1. Onterechte facturatie van ontstoppingswerken- klacht ontvangen 14/6/2015 - factuur gecrediteerd nog dezelfde dag.

2. Kandidaat - huurder niet akkoord over beoordeling weigering woningaanbod - besproken in directiecomité en gegrond verklaard - status weigering ongedaan gemaakt - kandidaat-huurder hiervan op de hoogte gebracht.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Een nog intensiever nazicht van facturen aan huurders , alsook bespreking van dossiers van kandidaat-huurders en huurders in geval van twijfel door de behandelende administratief medewerker.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?
Zie boven.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: SHM Ninove Welzijn cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Leentje Cornelis, Leentje.cornelis@ninovewelzijn.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Bij nazicht van onze klachten in het jaar 2015 blijkt dat deze als volgt kunnen onderverdeeld worden:

- 2 klachten bij de toezichthoudende overheid in verband met de actualisatie van 2015. Beide kandidaat - huurders beweerden geen weet te hebben van brieven. De toezichthouder verklaarde beide 'klachten' als ongegrond.
- 1 klacht dat betrekking had op onze onderhoudsfirma cofely services. De klacht werd door ons gegrond verklaard wegens de lange wachttijd van herstel van het verwarmingstoestel.
- 1 anonieme klacht over burenhinder. Volgens onze klachtenprocedure kunnen we niet reageren op anonieme klachten, met uitzondering van domiciliefraudes en sociale fraude. Los van het feit dat we de klager niet konden antwoorden, was het CAW en de wijkdienst van de politie reeds ingeschakeld om deze burens te begeleiden.
- 2 anonieme klachten over domiciliefraudes. In beide gevallen werd onze procedure gestart en kwam er effectief een gunstig resultaat uit voort. De ene huurder woonde niet in de woning en de andere had een extra inwoning.
- 1 technisch probleem, meer bepaald het uitblijven van de herstelling van het buitenschrijnwerk. De klager was nochtans al op de hoogte gesteld dat de vervanging van het buitenschrijnwerk in de loop van 2016 zal gebeuren (aanbesteding). Het raam is ook niet in dergelijke slechte staat dat het hoogdringend dient vervangen te worden.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Met uitzondering van de anonieme briefschrijvers, kreeg iedereen een antwoord binnen de 10 dagen.

De mensen hebben dit geapprecieerd. Het gevoel van 'er wordt naar mijn mening geluisterd' speelt hier zeker een rol.

Wat onze domiciliefraudes betreft: we trachten hier geregeld in onze 3-maandelijke huurderskrant iets van te vermelden.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vooraf naar onze onderhoudsfirma voor verwarmingstoestellen zijn strenge eisen gevorderd in het bestek. Huurders kunnen 7d/7d terecht op een afgesproken telefoonnummer en dit 24u/24u. we hebben bij de opmaak van het bestek rekening gehouden met de meldingen van huurders tijdens ons vorige onderhoudscontract.

Wat klachten bij toezicht betreft: een kandidaat - huurder kan steeds beroep aantekenen bij de toezichthoudende overheid. Hier kunnen wij als maatschappij weinig veranderen. Het lijkt ons eerder correct dit te behouden.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Sociale huisvestingsmaatschappij Ons Dak ,Maaseik

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ilse Avermate,
ilse.avermate@onsdak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Klacht 1:

Huurder is ontevreden over het gebrek aan communicatie van de huisvestingsmaatschappij inzake een herstelling en de desbetreffende factuur. Er blijkt een interne miscommunicatie geweest waardoor de mail van betrokkene niet werd beantwoord. Excuses worden aangeboden aan de huurder. Verder krijgt betrokkene de nodige informatie omtrent zijn dossier. Huurder is tevreden over de extra communicatie en informatie.

(informatie verstrekking ontoereikend)

Klacht 2:

Huurder is zeer ontevreden over de kosten na plaatsbeschrijving en dus de afrekening van de waarborg. Betrokkene is van mening dat hem onterecht allerlei schade werd aangerekend. Hij is niet akkoord met het eindbedrag.

Uit het onderzoek blijkt dat de huisvestingsmaatschappij de huurschade correct heeft berekend. Huurder had nagelaten om de nodige werken uit te voeren bij het verlaten van de woning. Tevens werden meerdere herstellingen slechts gedeeltelijk aan huurder aangerekend.

Huurder werd geïnformeerd over zijn dossier. De beslissing werd verder toegelicht.

(niet akkoord met prestatie-beslissing)

Klacht 3:

Mevrouw dient klacht in omdat ze de indruk heeft dat een medewerker van de huisvestingsmaatschappij haar viseert. Als oud huurder alsook als recente eigenaar zou een medewerker haar viseren en onterecht onderzoeken instellen.

Mevrouw werd als huurder opgevolgd inzake een verwaarloosde woning. Vervolgens kocht zij een koopwoning van de huisvestingsmaatschappij. Vanuit verschillende hoeken ontving de SHM informatie dat mevrouw haar koopwoning niet zou bewonen alsook de woning en tuin zou verwaarlozen. In het kader van de bewoningsplicht werd een onderzoek uitgevoerd. Gezien de koopwoning in een sociale woonwijk ligt werd mevrouw aangemaand om de tuin op te ruimen en te fatsoeneren. Er werd door de gemeente een onderzoek inzake niet-bewoning opgestart.

Uit het onderzoek blijkt dat de medewerker deskundig handelde.

(onheuse bejegening)

Klacht 4:

Huurder is ontevreden over de informatie omtrent zijn kandidaat-huurdossier alsook over de manier hoe hij als invalide zou behandeld worden door de medewerkers van de huisvestingsmaatschappij.

Uit onderzoek blijkt dat betrokkene als kandidaat-huurder herhaaldelijk en correct werd geïnformeerd over zijn kandidaat-huurdossier. Huurder heeft echter bij actualisaties zijn keuzes aangepast waardoor er wijzigingen werden doorgevoerd in zijn dossier.

Gezien zijn mentale beperking vat huurder deze informatie moeilijk. Opnieuw werd de nodige informatie verstrekt aan huurder en aan zijn bewindvoerder.

Tevens merkt huurder op dat we niet tegemoet kwamen aan zijn vraag om aanpassingen te doen in de woning. We merken op dat meerdere medewerkers huurder bezochten om samen te zoeken naar oplossingen om zijn scooter te plaatsen. Uiteindelijk heeft huurder een scooter aangekocht die in de lift paste. Hierdoor was het probleem van de baan. Desondanks verwijst betrokkene in zijn klacht opnieuw naar deze situatie.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De nodige informatie inzake het klachtendossier werd aan de desbetreffende medewerker of dienst verschaft. In sommige dossiers neemt de desbetreffende dienst opnieuw contact op met de huurder om de nodige informatie te verschaffen of het dossier te bespreken. Tevens wordt er bekeken hoe we zo'n situaties in de toekomst kunnen vermijden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: CVBA Ons Dorp

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Heindryckx Liesbeth
Liesbeth.Heindryckx@onsdorpmenen.be

i.s.m. de Sociale Dienst: Chloé Vanherweghe

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	13
Aantal ontvankelijke klachten:	13

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	12
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	12
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	/
Te lange behandeltermijn:	/
Ontoereikende informatieverstrekking:	/
Onvoldoende bereikbaarheid:	/
Onheuse bejegening:	/

Andere:

/

2. Klachtenbeeld 2015**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.**

Klachten huurder tegen de maatschappij: 1 neergelegd door de huurder bij de Vlaamse Ombudsdienst: 2015-03006 – neergelegd zondag 6 september 2015

Klachten tussen huurders: 12 waarvan 2 in minnelijke schikking bij de Vrederechter (onderhoud en leefbaarheid)

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Door het aanwerven van een maatschappelijk assistent kregen we een beter beeld van de verschillende klachten en hoe we ze moesten behandelen.

De vakkennis van onze assistente zorgde voor een steeds beter evoluerende aanpak met als gevolg een vluggere oplossing. We werken verder aan een gedetailleerde procedure.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Problemen rond onderhoud en leefbaarheid: De huurders weten dat probleemsituaties bij onze assistente terecht komen en zij deze nauw opvolgt. De aanpak en opvolging van onze sociale dienst verspreidt zich als een lopend vuurtje.

Betere opvolging van werkzaamheden door aannemers: We nemen meer foto's en maken directe vaststellingen om discussies in de toekomst te vermijden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Ons Onderdak cvba Ieper

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Isabelle Meersseman -
isabelle.meersseman@onsonderdak.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	3

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

klacht 1: klacht ivm. poetsen algemene delen

Een huurder formuleerde een klacht tav. onze maatschappij ivm. het poetsen van de algemene delen van het appartementsgebouw. De klacht betreft het niet of tenminste het niet voldoende poetsen en onderhouden van de algemene delen van een appartementsgebouw door een poetsvrouw van Ons Onderdak. Huurders betalen het onderhoud in de huurlasten van hun huurprijs.

Tijdens een onderzoek van de klacht is gebleken dat dit correct is. Het appartementsgebouw is onvoldoende onderhouden volgens de regels van de kunst. De dienst, die verantwoordelijk is voor de poetsdienst, is hierover aangesproken. Tussen die dienst en de directie is gepoogd een mogelijke oplossing te zoeken voor dit probleem. In eerste instantie is de poetsvrouw aangemaand grondiger te poetsen, in tweede instantie is de poetsdienst gereorganiseerd.

klacht 2: ongegronde klacht klacht ivm. leefbaarheid burens

De huurders formuleerden een klacht ivm. de leefbaarheidsproblemen van de burens en hun gehoord ivm. de problemen. De huurders zijn burens van huurders waar een problematiek is mbt. leefbaarheid. De huurders hebben reeds verschillende keren Ons Onderdak aangesproken in deze en vinden dat ze weinig gehoor en hulp krijgen.

Door de klachtenbehandelaar is na onderzoek gemerkt dat in deze zaak alles in het werk wordt gesteld door Ons Onderdak om een oplossing te zoeken. Gezien de problematiek van het buurgezin zijn ook andere diensten door de SHM, m.i.v. het justitieel apparaat, ingeschakeld om het leefbaarheidsprobleem op te lossen.

Een toelichting daarvan is door de directeur en de woonbegeleider van Ons Onderdak gegeven aan de klager. Omwille van de specifieke psychiatrische problematiek blijft deze onleefbare situatie (latent) bestaan.

klacht 3: ongegronde klacht ivm. factuur tussenkomst openen van voordeur

Mevrouw had zich buitengesloten uit haar huurappartement. Mevrouw was in paniek omdat er cake in de oven aan het bakken was. Van appartementsgebouwen bestaat een looper, Ons Onderdak kan de deur komen openen met de looper, weliswaar tegen betaling. Mevrouw wou dit niet en zou zelf een oplossing zoeken. Om de veiligheid van het gebouw (brandgevaar) en om geen schade te hebben aan het slot van de voordeur (bv. door derden proberen open te maken), is er initiatief genomen om de voordeur te gaan openen. Dit gebeurde in het bijzijn van de buurvrouw/vriendin van huurder. De kosten voor het openen van de voordeur met de looper (17,78 euro) is veel minder dan de kosten voor een nieuw slot (72,14 euro). Mevrouw werd hiervan via een brief met uitleg op de hoogte gebracht. Mevrouw heeft nadien haar excuses aangeboden en de factuur betaald.

klacht 4: klacht ivm. onheuse behandeling van sociale dienst tov. huurder

Door een huurder werd klacht ingediend omdat ze zich door de sociale dienst onheus behandeld voelde. De klacht is ontstaan nav. de aanvraag tot mutatie. De klacht gaat onder meer over onbeleefd zijn, niet geloofd worden en geen begrip tonen voor de situatie van mevrouw (oa. ruglijder). De inschrijving voor mutatie omwille van mobiliteitsproblemen kan slechts na het afleveren van een attest geneesheer-specialist waarin de aandoening voldoende is beschreven en waardoor het blijkt noodzakelijk te zijn dat een aangepaste woning worden betrokken. Een attest van huisarts is onvoldoende. De collega van de sociale dienst is door de klachtenbehandelaar bevraagd.

De huurder werd schriftelijk excuses aangeboden, het was zeker niet de bedoeling om de huurder te affronteren. Er is tevens gevraagd om een geldig attest om een mutatie aan te vragen te bezorgen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

reorganisatie van de poetsdienst binnen onze maatschappij

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

optimaliseren van aanklampende woonbegeleiding

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: cvba Providentia

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Leen Fisack (leen.fisack@providentia.be) in afwezigheid van Silke Dours

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	38
Aantal ontvankelijke klachten:	38

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	35
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	30
	Onopgelost:	5

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

--

2. Klachtenbeeld 2015**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.****2015.01:**

Kandidaat-huurder [redacted] diende klacht in via de Vlaamse Ombudsdienst omdat hij nog geen woning toegewezen kreeg van onze maatschappij. Hij is kandidaat sinds 25/08/2011. Zijn dossier werd per 30/01/2015 aangepast aan zijn huidige gezinssituatie (7 personen) na ontvangst van de stavingsdocumenten. Hij werd eveneens geïnformeerd over het intergemeentelijk toewijzingsreglement dat van toepassing is in de gemeente Overijse. De ombudsdienst liet per 10/02/2015 aan de heer [redacted] weten dat de toewijzing van een sociale woning aan strikte regelgeving gebonden is en dat de procedure niet kan bespoedigd worden.

2015.02:

Kandidaat-huurder [redacted] stond op de wachtlijst voor een sociale woning. Omdat de woning waarin zij verbleef werd verkocht, werd er een aanvraag tot dringende toewijzing via het OCMW doorgestuurd. De Raad van Bestuur van 05/02/2015 keurde de versnelde toewijzing volgens art. 24 van het KSH goed.

2015.03:

Kandidaat-huurder [redacted] tekende bezwaar aan tegen de schrapping van haar aanvraagdossier. Bij nazicht blijkt dat zij niet werd geschrapt en nog steeds geregistreerd staat als kandidaat.

2015.04:

Mevrouw [redacted] had klachten over lawaaihinder door de hond van de burens. De dienst burenbemiddeling werd ingeschakeld, zonder positief gevolg. Providentia werd nadien opgeroepen door de Vrederechter tot een minnelijke schikking.

2015.05: Anoniem (ongegrond)

Een anonieme persoon klaagt per brief over de lange duurtijd tot de toewijzing van een sociale woning. Aan deze klacht werd geen gevolg gegeven.

2015.06: Anoniem

Een anonieme persoon vraagt per brief om meer controle te doen in een bepaalde wijk van Providentia. Aan deze klacht werd geen gevolg gegeven wegens de anonimiteit.

2015.07:

Huurder [redacted] diende klacht in omdat er geen privé-parkeerplaats is voorzien voor invaliden.

2015.08:

Huurder [redacted] diende klacht in omdat bepaalde werken niet zouden worden uitgevoerd door de firma die instaat voor het onderhoud van verwarming en sanitair van onze huurwoningen. Op ons verzoek nam de firma opnieuw contact op met mevrouw en werden ons alle interventiedocumenten overgemaakt.

2015.09:

Huurder [redacted] diende klacht in omdat de uitvoering van een aangevraagde herstelling lang bleef aanslepen. De huurder had reeds meermaals contact opgenomen met de aannemer die de werken diende uit te voeren. De klacht werd overgemaakt aan de betrokken aannemer.

2015.10:

Huurder [redacted] diende klacht in omdat de uitvoering van een aangevraagde herstelling lang bleef aanslepen. De huurder had reeds meermaals contact opgenomen met de aannemer die de werken diende uit te voeren. De dienst onderhoud werd ingeschakeld om het probleem op te lossen.

2015.11:

Kandidaat-huurder [redacted] klaagt de omslachtige administratie aan om zich in te schrijven voor een sociaal-Vlabproject. Deze klacht werd overgemaakt aan de betrokken instantie.

2015.12: [REDACTED]

Huurder diende klacht in omdat dringende herstellingswerken aan het nieuwbouwapartement niet uitgevoerd werden door de aannemer. Wij namen contact met de aannemer die de onderaannemer hieromtrent contacteerde voor de uitvoering van de herstellingswerken.

2015.13: Anoniem

Wij ontvingen een anonieme klacht over een huurder die zijn zoon liet inwonen zonder ons hiervan op de hoogte te brengen. Dit werd nagekeken door de verhuurdienst die inderdaad vaststelde dat de zoon inwonend was. Betrokken huurder werd verzocht om zich in orde te stellen met het huurcontract en de gegevens van de inwonende zoon over te maken.

2015.14: [REDACTED]

De heer [REDACTED] diende klacht in over een onopgelost aanslepend defect aan de centrale verwarming door de firma die instaat voor het onderhoud van sanitair en verwarming. Wij namen zelf contact op met deze firma met het verzoek om het probleem dringend op te lossen.

2015.15: Anoniem: niet behandeld

Wij ontvingen een anonieme klacht over een huurder die bijkomende inkomsten geniet en deze niet zou aangeven aan de belastingen. Deze klacht werd niet verder behandeld.

2015.16: Anoniem

Wij ontvingen een anonieme klacht over een huurder die andere personen zou laten inwonen. Na controle op de KSZ werd vastgesteld dat de huurder alleen woont.

2015.17: [REDACTED]

Onthaalgroep Vluchtelingen informeerde onze diensten dat verschillende door huurder [REDACTED] gevraagde herstellingswerken niet werden opgelost. Voor het oplossen van een herstelling wordt telkens een brief gericht aan de aannemer die de opdracht krijgt én aan de huurder die contact dient op te nemen met de aannemer om een afspraak te maken. De huurder had in dit geval nagelaten contact op te nemen met de aannemer zodat de herstellingen niet werden uitgevoerd.

2015.18: Buurtbewoners [REDACTED]

Wij ontvingen een gezamenlijk schrijven van de buurtbewoners omtrent een rattenplaag in de straat. De bewoners namen zelf het initiatief om rattenvergif te kopen om aan het probleem te verhelpen. Zij kaarten tevens het stockeren van vuilniszakken en het slecht onderhoud van de tuin aan van bepaalde bewoners.

2015.19: [REDACTED] (ongegrond)

Een huurder diende klacht in omdat zijn burens zijn kinderen de rust van de burens zouden verstoren door buiten te spelen. Wij hebben de huurder laten weten dat wij niet wensen tussen te komen in burenruzies en de gegevens hebben doorgegeven van de dienst burenbemiddeling Vlaams-Brabant.

2015.20: [REDACTED] (ongegrond)

Persoon [REDACTED] (geen huurder) stuurde een brief om ons in te lichten dat een overleden huurder jarenlang een sociale woning huurde en tegelijkertijd een grote som geld bezat waardoor zij de sociale woning niet nodig had. Deze klacht werd niet behandeld.

2015.21: [REDACTED]

Huurder [REDACTED] stuurde een mail om aan te klagen dat de gang van haar woning nog niet werd herbehangen nadat de vochtproblemen waren opgelost. Deze klacht werd doorgegeven aan de dienst onderhoud.

2015.22: [REDACTED]

Huurder [REDACTED] diende klacht in over het lawaai dat zij ondervinden van de familie die het bovengelegen appartement bewoont.

Wij hebben de bovenburen gewezen op de huurovereenkomst die zij hebben ondertekend waarbij zij o.a. de woning zodanig dienen te bewonen dat er geen overmatig hinder wordt veroorzaakt voor de burens.

2015.23:

Huurder [REDACTED] diende klacht over lawaai overlast van de bovenbuur in.

Wij hebben de bovenburen gewezen op de huurovereenkomst die zij hebben ondertekend waarbij zij o.a. de woning zodanig dienen te bewonen dat er geen overmatig hinder wordt veroorzaakt voor de buren.

2015.24:

Huurder [REDACTED] diende klacht in over het gebrek aan informatie dat hij kreeg omtrent het verdere verloop van een herstelling door de firma die instaat voor het onderhoud van de centrale verwarming. Deze klacht werd overgemaakt aan onze medewerker die contact opnam met de onderhoudsfirma.

2015.25:

Wij ontvingen tijdens de vakantieperiode een klacht van een huurder die last had van spelende kinderen op straat, ook na 22u. Aan deze huurder werden de contactgegevens van de dienst burenbemiddeling Vlaams-Brabant overgemaakt. Aan de ouders van de kinderen werd een brief gestuurd dat zij de rust en de leefbaarheid in de wijk dienen te garanderen.

2015.26:

Wij ontvingen een klacht van de heer [REDACTED] over het lawaai dat de hond van de buren maakte. De buurman werd aangeschreven en er op gewezen om de rust en de leefbaarheid van de bewoners in het appartementsgebouw te garanderen.

2015.27:

[REDACTED], wijkagent [REDACTED]

Een politieinspecteur deelde ons mee dat zij regelmatig klachten ontvangt over de hygiëneproblemen van een huurder. Deze klacht werd overgemaakt aan de dienst onderhoud.

2015.28:

De onderhoudsfirma voor verwarming en sanitair ging verschillende keren langs bij huurder [REDACTED] omdat er geen verwarming en/of warm water was. De problemen bleven aanhouden. Onze medewerker nam zelf contact op met de onderhoudsfirma en verzocht hen nog diezelfde dag actie te ondernemen.

2015.29:

Huurder [REDACTED] diende samen met andere bewoners een klacht in over het lawaai dat het gezin in het bovengelegen appartement veroorzaakt. De bovenburen werden aangeschreven om geen overmatige hinder te veroorzaken. De heer [REDACTED] kreeg de contactgegevens van de dienst burenbemiddeling Vlaams-Brabant.

2015.30:

Huurder [REDACTED] diende klaagde over het lawaai en het gedrag van de bovenbuur. Zij diende klacht in bij de politie.

2015.31:

M. [REDACTED] wenste aan te klagen dat een alleenstaande huurder, na het overlijden van haar man en het vertrek van haar kinderen, in een grote woning blijft wonen en er tevens een andere persoon zou huisvesten. De verhuurdienst heeft dit gecontroleerd op de KSZ en de huurder woont alleen op het adres.

2015.32: Anoniem

Wij ontvingen een anonieme klacht over de hond van een huurder die de gangen en de lift van het appartementsgebouw bevuilt. Dit werd doorgegeven voor verder gevolg aan onze dienst onderhoud.

2015.33:

Huurder [REDACTED] diende klacht in over de service van de firma die instaat voor het onderhoud van de verwarming en het sanitair. Gemaakte afspraken om een herstelling te komen uitvoeren werden meermaals niet nageleefd. Onze medewerker nam zelf contact op met de firma om de herstellingen zo snel mogelijk uit te voeren.

2015.34:

Huurder [REDACTED] diende klacht in over de service van de firma die instaat voor het onderhoud van de verwarming en het sanitair omdat de herstelling van de verwarmingsinstallatie bleef aanslepen. Onze medewerker nam zelf contact op met de firma. Het feit dat de firma zelf diende te wachten op een besteld onderdeel en dat de huurder zich enkel op woensdagnamiddag kan vrijmaken verklaarden de wachttijd.

2015.35:

Huurder [REDACTED] klaagt het gebrek aan hygiëne van de medebewoners van het appartementsgebouw aan. Dit werd doorgegeven aan de dienst onderhoud.

2015.36: Anoniem

Het betreft een anonieme klacht over de blaffende honden van een bepaalde huurder

2015.37:

Huurder [REDACTED] diende klacht in over de dienstverlening van de firma die instaat voor het onderhoud van de verwarming en het sanitair. Onze vaste contactpersoon met de firma nam zelf met hen contact op om de herstelling snel uit te voeren, wat kort nadien ook gebeurde.

2015.38: Kabinet Burgemeester

Via het gemeentebestuur ontvingen wij een klacht over een huurder die de huurwoning niet effectief zou bewonen maar inwonend is bij haar vriend. Officieel woont de huurder op het adres. Bijkomende controleerde de dienst onderhoud het energieverbruik op het adres. Dit bleek niet abnormaal laag te zijn.

3. Concrete realisaties en voorstellen**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

- Met de onderhoudsfirma van verwarming en sanitair wordt er op regelmatige basis (2-maandelijks) vergaderd om de concrete problemen aan te pakken en de dienstverlening te bespreken.
- Na melding van problemen omtrent hygiëne wordt er (in de mate van het mogelijke) ter plaatse gegaan door de dienst onderhoud om de vaststelling te doen en afspraken te maken met de huurder.
- Leefbaarheidsproblemen (waaronder burenc conflicten) proberen we te aan te pakken door directe contacten met de huurders (telefonisch, loket, ter plaatse), controle op het onderhoud van de woningen, geplande huisbezoeken.
- Ook in dit kader bezorgt het personeel 2x per jaar bij alle huurders de briefwisseling van de huurprijsberekening (zomerperiode en december). Elk personeelslid krijgt een meldingsformulier waarop meldingen (verwaarloosde tuinen, sluikstorten, onderhoud te doen door Providentia (vb. kapotte brievenbus, losliggende stenen, ...) worden genoteerd en nadien doorgegeven aan betrokken diensten voor verder gevolg.
- Er werd in samenwerking met de gemeente en een externe partner opnieuw buurtwerking tot stand gebracht in een grote wijk met appartementsgebouwen om de leefbaarheid te verbeteren. Er is een permanente buurtwerkster voor deze wijk.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- De vergaderingen met de onderhoudsfirma blijven zeker behouden op regelmatige basis.
- De huurderskrant, die 2 x per jaar verschijnt, zal deels op wijkniveau worden opgemaakt zodat de huurders specifieke informatie ontvangen.
- De inkomhal van de appartementsgebouwen worden door Providentia voorzien van nieuwe brievenbussen met duidelijke huisnummers (netheid) door onze eigen

onderhoudsdienst. Zo is ons personeel ter plaatse om eventuele andere vaststellingen te doen.

- Er wordt een informatievergadering voorzien omtrent het verdere verloop van de renovatie van een volledig appartementsgebouw.
- Om de huurders te sensibiliseren wordt er in eerste instantie in het voorjaar 2016 een mailing verstuurd omtrent het goed onderhoud van de woongelegenheden: concreet over ventileren.
- De vernieuwde brochure van de provincie Vlaams-Brabant omtrent het onderhoud van de woning is momenteel in opmaak en zal dit jaar verspreid worden aan al de huurders.
- Er zal opnieuw een overlegmoment worden voorzien met de OCMW's (individueel of in groep) waarbij problemen kunnen worden besproken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: S.M. voor Volkshuisvesting Willebroek

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ben Foqué

ben.foque@volkshuisvesting-willebroek.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	18
Aantal ontvankelijke klachten:	16

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	7
	ongegrond	9

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	15
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

- In 2015 waren er 18 klachten waarvan 16 ontvankelijk.
- Van de 16 ontvankelijke klachten waren 7 gegrond.
- Van de 16 klachten zijn 15 opgelost.
- 1 klacht is niet opgelost:
 - Betreft een herstelling die door Volkshuisvesting nog niet is uitgevoerd.
- Van de 7 gegronde klachten zijn volgende ombudsnormen geschonden:
 - Niet correcte beslissing:
 1. Het onterecht weigeren van een versnelde toewijzing op basis van beslissing van gerechtelijke uithuiszetting in de afgelopen 10 jaar.
 - Te lange behandeltermijn:
 1. Het opruimen van achtergelaten afval door een aannemer die is aangesteld door Volkshuisvesting.
 2. 3 Klachten voor uitvoering van een herstelling door Volkshuisvesting.
 - Ontoereikende informatieverstrekking:
 1. 2 Klachten over Info tijdstip herstelling, uit te voeren door Volkshuisvesting.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Door een betere opvolging op de uitvoering van herstellingen zijn er maar 4 klachten ingediend omwille van een te lange behandeltermijn. Hiervan zijn er 3 klachten snel ingediend en vervolgens ook snel opgelost.

In 2013 waren er 6 klachten over een te lange behandeltermijn. In 2014 waren er hierover maar 2 klachten door een reeds verbeterde opvolging.

Sinds eind 2013 stelt Volkshuisvesting onthaalmappen ter beschikking van haar huurders voor een zo optimaal mogelijke informatieverstrekking. In 2013 waren er nog 4 ongegronde klachten met als oorzaak onvoldoende kennis van de klager over de inhoud van de klacht. In 2014 was op deze basis het aantal klachten gedaald naar 2 en in 2015 naar 1.

Sinds begin 2015 vindt de ondertekening van nieuwe huurcontracten maandelijks in groep plaats zodat er meer tijd en gelegenheid is om info te geven over de rechten en plichten van de huurder en verhuurder.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De procedure van domiciliefraude wordt aangepast: In het geval officieel wordt vastgesteld dat een sociale woning onbewoond is en vervolgens de betrokken huurder van ambtswege wordt geschrapt, zal Volkshuisvesting aan de Vrederechter vragen over te gaan tot gerechtelijke uithuiszetting.

Alle huurders van Volkshuisvesting hebben een nieuwjaarsbrief ontvangen met folder van de Provincie Antwerpen waarin het belang van een goed geventileerde woning wordt aangetoond.

De coördinator onderhoud en herstel heeft in 2015 bijkomende opleiding gevolgd over vochtproblemen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: SHM Denderstreek

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Eddy De Vlieger,
info@denderstreek.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	32
Aantal ontvankelijke klachten:	32

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	32
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	31
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:	0
---------	---

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Net zoals voorgaande jaren heeft de maatschappij er naar getracht steeds correct te reageren op de klachten. Alle klachten werden of worden nog steeds nauwgezet opgevolgd.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Er is een extra dossierbeheerder (sociaal assistent) in dienst die tijd vrijmaakt voor de opvolging van meldingen en klachten d.m.v. telefoons, briefwisseling, huisbezoeken,...

Vanaf het najaar in 2015 werd bij elke nieuwe huurder een huisbezoek gepland na 6 maanden. Dit is een preventief huisbezoek om samen met de huurder zijn bewoning te evalueren.

Nieuwe huurders krijgen een ZieZo!...boekje waarin informatie staat over het onderhoud en herstellingen aan de woning. Met dit boekje wil de maatschappij de huurders duidelijk informeren over de hiermee gepaard gaande rechten en plichten van de verhuurder en de huurder.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De huisbezoeken bij huurders na 6 maanden moeten eventuele problemen voorkomen of de maatschappij in staat stellen om ze vroegtijdig op te sporen. Op deze manier kunnen in een vroeg stadium al maatregelen getroffen worden zodat klachten worden beperkt.

De Denderstreek plant ook een huurderskrant uit te geven zodat huurders voldoende en tijdig geïnformeerd kunnen worden over belangrijke aspecten in hun woonomgeving of over de maatschappij die hun aanbelangen. Door huurders duidelijk te informeren kunnen problemen voorkomen worden.

--

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Sociale Huisvestingsmaatschappij Vlaamse Ardennen

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Ilse Van den Steene, ilse.vandensteene@shmvlaamseardennen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	85
Aantal ontvankelijke klachten:	85

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	82
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	75
	Onopgelost:	10

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

In 2015 hebben we 1 klacht ontvangen over de werking van onze maatschappij. De klacht is ook behandeld door de ombudsdienst. De klacht is ondertussen afgehandeld. De ombudsdienst was van oordeel dat onze correct gehandeld heeft in dit dossier.

De klachten die we ontvangen gaan enerzijds over technische aspecten van de woning en anderzijds over klachten van sociale aard. De 'sociale klachten' kunnen we opsplitsen in 3 grote onderdelen:

- Onderhoud woning
- Domiciliefraude
- Burenhinder/-twisten - leefbaarheid.

De klachten van technische aard worden opgenomen door een medewerker van de technische dienst. De nodige opdrachten worden gegeven aan de aannemers om de technische problemen aan te pakken.

De klachten van sociale aard worden behandeld door een medewerker van de dienst verhuring. Als er verschillende partijen bij de klacht betrokken zijn, gaan we in overleg met de betrokken partijen. Indien mogelijk en opportuun schakelen we ook andere organisaties in, bv. OCMW, politie, CAW, ..., om zo vlug als mogelijk tot een oplossing te komen. Wanneer er meerdere organisaties betrokken zijn, organiseren we een 'zorgoverleg' om alles begeleidingen op eenzelfde spoor te brengen.

Verder geven we tips en/of aanbevelingen aan de huurder om de klacht in de toekomst te voorkomen, zowel op technisch vlak als op sociaal vlak. Zo hebben we het boekje 'Oh ja...de burenen!' waarin tips worden gegeven over hoe omgaan met de burenen en het Ziezo -boekje waarin uitleg wordt gegeven over het onderhoud van de woning en wie welke kosten dient te betalen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Onze dienstverlening naar de huurder is uitgebreid. We werken samen met een wonen-welzijnsfunctionaris om in bepaalde wijken de sociale cohesie te behouden en/of te verbeteren en om nog een intensievere, persoonlijke opvolging van de huurder te kunnen verzekeren.

Daarnaast doen we beroep op preventieve woonbegeleiding. Een dienst om mogelijke uithuiszettingen te voorkomen. Via een intensieve begeleiding en in samenspraak met de maatschappij wordt er gewerkt aan een oplossing van het probleem om de leefsituatie te verbeteren.

We opteren ook voor een intensieve samenwerking met andere organisaties om problemen te voorkomen en/of om vlug in te kunnen spelen op moeilijke en/of problematische situaties die voor leefbaarheidsproblemen (kunnen) zorgen. We proberen om samenwerkingen op te starten om een begeleiding op langere termijn te voorzien.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Sint-Niklase Maatschappij voor de Huisvesting

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ellen Scheldeman
ellen.scheldeman@snmh.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	10
Aantal ontvankelijke klachten:	10

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	3
	ongegrond	7

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	9
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	3

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Er zijn voornamelijk klachten behandeld in verband met debet nota's of afrekeningen van huurwaarborgen. Eén klacht ging over een (on)terechte toewijzing van een nieuwe kandidaat-huurder. Een laatste klacht kwam van een nieuwe huurder die zijn woning niet in orde was bij afgifte van de sleutels. Het merendeel van de klachten zijn binnen de maand intern opgelost. Voor één klacht had er een verzoening plaats bij de vrederechter.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Huurders en vertrokken huurders hebben vaak vragen rond een afrekening die zij ontvangen (grootste aantal klachten). De inschatting over het al dan niet doorrekenen van een bepaalde kost aan de huurder wordt in eerste instantie gemaakt door de verantwoordelijke van het patrimonium van de maatschappij. Deze verantwoordelijke, meestal één van de architecten binnen de SNMH, heeft de situatie ter plaatse gezien of heeft de plaatsbeschrijving gemaakt. De brief naar de huurder wordt geschreven door de administratie. Het gevolg is dat de administratie vragen krijgt die zij soms niet volledig kunnen beantwoorden en waarover zij dan soms meerdere keren moet terugkoppelen naar de verantwoordelijke patrimonium. Om het aantal terugkoppelingen van die tussenpersoon (de administratie) te verminderen en/of voor moeilijke dossiers waarbij de huurder blijft aandringen, is er afgesproken dat de verantwoordelijke van het patrimonium bereikbaar zal zijn op een vast tijdstip (= zowat een spreekuur). Op deze manier kan de huurder rechtstreeks communiceren met diegene die de situatie ter plaatse heeft gezien. Indien er daarna nog discussie blijft, zal dit aan het directiecomité worden voorgelegd om een definitieve beslissing te nemen.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Sociaal Wonen arro Leuven

Naam van e klachtenbehandelaar + emailadres:

Caroline Stuyckens - cstuyckens@swleuven.be

1. Cijfergegevens

	dAantal
Totaal aantal klachten:	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	5
	ongegrond	4

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	9
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

--

2. Klachtenbeeld 2015**Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.**

- 1) Een melding voor domiciliefraude: de huurder had een nieuwe partner die op bijna constante basis bij haar verbleef. Huurder werd gecontacteerd en gaf toe dat haar nieuwe partner op zeer regelmatige basis bij haar verbleef maar niet bij haar was gedomicilieerd. De huurder werd gevraagd om de gegevens van meneer binnen te brengen of om zijn verblijf bij haar stop te zetten. Zij koos de laatste optie. Later op het jaar heeft zij haar woning opgezegd omdat zij een woning had gekocht. Melding kwam van één van de bureaus.
- 2) Een melding voor domiciliefraude: De ex-schoondochter van een van onze huurders meldde ons dat haar ex-man bij zijn moeder zou inwonen zonder hier ook gedomicilieerd te zijn. Na onderzoek bleek het uiteindelijk om een ongegronde klacht te gaan. De ex-schoondochter en de zoon van de huurder zijn verwikkeld in een vechtscheiding, waarbij eerstgenoemde het de zoon van de huurder niet gemakkelijk zou maken. De zoon bezoekt zijn moeder elke middag en eet dan samen met zijn moeder. Zijn moeder kookt 's middags voor haar zoon maar hij verblijft niet bij zijn moeder.
- 3) Een klacht van een van kandidaat-huurders over haar inschrijving. De dame in kwestie beweerde dat zij geschrapt was terwijl hier geen reden voor zou zijn. Na onderzoek bleek dat zij nog steeds ingeschreven was. De klacht was ongegrond en bleek achteraf bedoeld te zijn voor een andere huisvestingsmaatschappij waar zij eveneens was ingeschreven als kandidaat-huurder.
- 4) Een klacht m.b.t. de renovatie van de daken: de renovatie van de daken stond al een tijdje gepland. De huurders werd op 2 verschillende tijdstippen gevraagd om hun zolder leeg te maken. Door omstandigheden buiten onze wil liep dit project een aantal keren vertraging op en werd de aanvang van de werken uitgesteld. De nodige toelichting bij deze vertragingen werden bezorgd aan de ombudsdienst.
- 5) De huurders van de appartementen in de [REDACTED] melden dat er vreemde voertuigen geparkeerd staan in de ondergrondse garage en onbekenden toegang vinden tot de garage: Er werd door SWaL een bewonersvergadering georganiseerd. Tijdens deze vergaderingen werden er een aantal afspraken gemaakt en werden de bewoners gewezen op het feit dat uitlenen van sleutels aan bezoekers of vrienden niet toegestaan was. Er zijn sindsdien geen vreemde wagens meer geparkeerd in de garage.
- 6) De huurders van de appartementen in de [REDACTED] geven aan dat de bewoner van het gelijkvloerse appartement zijn woning niet goed onderhoud: Een plaatsbezoek werd ingepland en de huurder werd aangemaand om zijn woning op te kuisen en overbodige zaken naar het containerpark te brengen. De nodige afspraken en plaatsbezoeken, ter opvolging, werden gemaakt. De woning is opnieuw goed onderhouden.
- 7) Een klacht m.b.t. de uitvoering van de renovatie van de daken: Een van de huurders had bij de bevoegde overheidsdiensten een klacht gedaan i.v.m. de taalkunde van de werknemers van de aannemer. De werknemers zouden de Nederlandse taal niet machtig zijn. De klacht leek ons ongegrond daar de huurders één centraal aanspreekpunt hebben. Deze man is Nederlandstalig. Daarnaast is de projectleider van SWaL, die het project opvolgt, ook meermaals per week in de wijk aanwezig.
- 8) Een klacht van een huurder omdat ze geen aanpassing van de huurprijs krijgt: de huurprijs kon niet worden aangepast omdat de huurder ons niet de juiste/nodige documenten bezorgd had. Er werd de huurder wel meegedeeld dat de huurprijs zou worden aangepast zodra wij van haar de nodige documenten in ontvangst mochten nemen. Klacht was ongegrond.
- 9) Klacht van een huurder voor racisme: deze klacht was ongegrond. De huurder was niet akkoord met de nieuwe huurprijs en omdat er geen aanpassing kon worden gegeven zonder bepaalde documenten, waar de werknemer van SWaL de huurder op gewezen had, vond de huurder dit racistisch terwijl slechts de wetgeving werd gerespecteerd.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- De bewonersvergadering werd gebruikt om concrete problemen binnen een wijk aan te pakken.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- Voor de appartementen moet er geregeld een bewonersvergadering georganiseerd worden zodanig dat iedereen zich veilig blijft voelen en de samenlevingsbeleving in het gebouw aangenaam blijft. Op voorhand kan dan aan de bewoners gevraagd worden om eventuele onderwerpen aan te brengen. Vaak zitten meerdere bewoners met dezelfde problemen of vraagstukken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: S.B.K. Arro Antwerpen

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Van Nueten Marie-Josée -
emailadres: marie-josée.vannueten@arroantwerpen.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Er werden 3 klachten geformuleerd.

De eerste klacht werd neergelegd bij de Vlaamse Ombudsdienst en had betrekking op beweerde gebreken aan de gekochte sociale woning. Standpunt van de maatschappij is dat de klager zich rechtstreeks tot de aannemer/architect dient te wenden. Niettemin heeft de maatschappij als louter bemiddelende partij, de aannemer nazicht laten doen. De aannemer kon geen gebreken vaststellen. Voor de maatschappij afgehandeld tenzij de klager nog verdere actie zou ondernemen.

Een tweede klacht werd neergelegd bij de FOD Financiën en had betrekking op de afrekening van kosten terzake de aankoop van een appartement. De afrekening was correct. De klacht werd ongegrond bevonden.

Een derde klacht werd neergelegd bij de Consumentenombudsdienst inzake het niet verkrijgen van een lening. De lening werd niet verkregen gezien het belastbaar inkomen te laag was. Tijdens de simulatie volstonden de inkomsten wel doch de inkomsten waren op het moment van de leningsaanvraag gewijzigd. De bevoegdheid van de Consumentenombudsdienst werd niet aanvaard. Er werden tot op heden geen verdere stappen meer ondernomen. De klacht is volgens de maatschappij ook ongegrond.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: SBK-Dendermonde

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Marie-Paule Hiel: mp.hiel@sbk-dendermonde.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronde/deels gegronde	
	ongegronde	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015

Er zijn 3 onontvankelijke klachten, tevens ongegrond:

Bij een leningsdossier werd voor de schuldsaldoverzekering door Cardif verkeerde inlichtingen gegeven : beide ontleners hebben een medische vragenlijst. Vermits er niet op tijd medische gegevens van de man konden gegeven worden, kon de akte niet op tijd worden verleden. Cardif beweerde immers dat wij een 2win-verzekering aangevraagd hadden en dat beide dossiers in orde moesten zijn.

Wij, als maatschappij, hadden wel degelijk een classic-formule ingediend. Cardif heeft zich daarna verontschuldigd.

Een ontleenster heeft rechtstreeks naar de VMSW een e-mail gestuurd vol subjectieve opmerkingen over onbekwaamheid en onvriendelijkheid. Het kwam erop neer dat de duurtijd van de opschortende voorwaarde maar 14 dagen was en ze bang was om haar voorschot te verliezen. Het dossier heeft een vlot verloop gekend, de akte werd binnen de termijn verleden. Onze maatschappij werd enkel via de VMSW op de hoogte gebracht van een mogelijk probleem.

Koper van een sociale woning is niet akkoord met het feit dat enerzijds de gemeente eist dat de bewoners zelf de berm moeten maaien en anderzijds dat SBK dit niet vooraf heeft meegedeeld. Deze klacht is dan wel ontvankelijk : ze betreft de werking van het personeel. Ze is ongegrond want het is niet de taak van onze shm de werking van de gemeente na te gaan of te verdedigen of toe te lichten.

Andere problemen die gemeld werden, handelen over tekortkomingen van aannemers van werken. Deze klachten worden wel binnen onze maatschappij ontvangen en opgevolgd en leiden in bijna alle gevallen tot voldoening. De klachten gaan niet over de werking van onze maatschappij en zijn bijgevolg onontvankelijk, maar meestal wel gegrond.

.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

In de informatiebrochure aan de kandidaat-kopers zal meer toelichting worden gegeven over de bouwvergunning die hoort bij de verkochte woning en over de juridische toestand van openbaar domein en privédomein.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Sociale Bouwmaatschappij Schelle Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Chantal Cuypers e-mail : chantal.cuypers@schelle.woonnet.be Greet Vereycken e-mail : greet.vereycken@schelle.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0
Aantal ontvankelijke klachten:	

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:		
Andere:		

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij:

Sociale Huisvesting regio Landen - cvba-so (SHM 245.5)

Naam van de klachtenbehandelaar + e-mailadres:

Georges Debref (voorzitter van de raad van bestuur)

georges.debref@skynet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	Ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

- 1) *Veel problemen worden door huurders en kandidaat-huurders aan de SHM toegeschreven hoewel zij hun oorsprong vinden in de reglementering en in de aan de SHM opgelegde verplichtingen (bv. de lokale gemeentelijke toewijzingsreglementen, de afrekening van de huurlasten, de voor de cliënten te ingewikkelde reglementeringen, ...).*
- 2) *De huurders koesteren onredelijke of onverantwoorde verwachtingen t.a.v. de verhurende SHM (bv. oplossing voor burenhinder, scheidsrechter bij burenruzies, enz....), hoewel dergelijke conflicten tussen de huurders onderling zouden moeten geregeld kunnen worden.*
- 3) *Instanties zoals de Vlaamse Ombudsdienst en de afdeling Toezicht van het Agentschap Inspectie RWO beschouwen brieven van huurders en kandidaat-huurders te gemakkelijk als “klachten”, hoewel de schrijvers eigenlijk tot hen opnieuw een verzoek richten dat door de betrokken SHM al (meestal terecht) werd afgewezen.*

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- 1) *Grotere tijdsinvestering van directie en personeel in persoonlijke contacten met “klagenden” om de ondervonden problemen toe te lichten, in het juiste daglicht te stellen, trachten op te lossen*
- 2) *Inschakeling van de eigen website waarin de rubriek “Meldingen/vragen” de mogelijkheid biedt om op een gemakkelijke manier problematische toestanden te melden en/of vragen erover te stellen.
Daar een kopie van het invulformulier dat in deze rubriek wordt aangeboden, (ook) rechtstreeks bij de klachtenbehandelaar toekomt, kunnen langs deze weg ook “echte klachten” geformuleerd worden.*

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- 1) *Document met betere en concretere informatie over klachten en klachtenbehandeling overhandigen aan kandidaat-huurders bij inschrijving en aan beginnende huurders bij de toewijzing van de woongeleghenheid.*
- 2) *In 2016 invulling in de eigen website van een specifieke rubriek “Klachten”.
Hierin zal o.a. het onderscheid tussen “meldingen/vragen” en “(echte) klachten” duidelijk gesteld worden.
In deze rubriek zal ook een invulformulier worden aangeboden waarmee op een eenvoudige manier “klachten” kunnen geformuleerd worden t.a.v. de SHM.
Deze “klachtenformulieren” zullen rechtstreeks bij de klachtenbehandelaar toekomen.*
- 3) *Betere afspraken met personeel met het oog op een correcte registratie van klachten en het doorgeven ervan aan de klachtenbehandelaar.*

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: T' Heist Best Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Bernard Despiegelaere (bernard.despiegelaere@theistbest.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:		
Andere:		

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Vier klachten hadden betrekking op vermeende onbewoonbaarheid van de woning in één en dezelfde wijk nl., de wijk Vogelzang. Alle woningen werden door Wonen Vlaanderen uiteindelijk conform en geschikt verklaard.

Een klacht had betrekking op de opzegtermijn (die correct bleek toegepast door de shm).

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De woningen in de wijk Vogelzang zullen vervangen worden door nieuwe woningen. Dit proces en de concrete invulling ervan was al een tijdje lopende en dateert van voor deze klachten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij:

CVBA Tieltse Bouwmaatschappij, Stationsplein 3C, 8700 Tielt.

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Annelies Verlinden
annelies.verlinden@tieltsebouwmij.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

De Vlaamse Ombudsdienst bracht ons op de hoogte van een klachtenmelding van een huurder. Het gaat om een drievoudige klacht waarbij de huurder het volgende meldt:

- de woning is niet aangepast aan de rationele bezetting van hun gezin
- de huurprijs is te hoog
- de woning kent een vochtprobleem in de slaapkamer en badkamer en er komt koude wind binnen in de slaapkamer
- er is een probleem met de schakelaar van de verwarming

De bovenvermelde klachten waren reeds bekend bij de Tieltse Bouwmaatschappij en werden ook met de nodige zorg behandeld.

De huurprijs werd berekend conform de bepalingen van het Sociale Huurbesluit. Het gezin kwam niet aanmerking voor een herberekening van de huurprijs aangezien hun huidige inkomen niet met 20% gedaald was ten opzichte van het referentie-inkomen. Het betreft hier een ongegronde klacht.

Met betrekking tot de tweede klacht erkennen wij het probleem. In het geval van een overbezetting van de woning wordt aan het betreffende gezin een voorrang tot mutatie toegekend. Ook in deze situatie is dit het geval. Zo kon aan het gezin tweemaal een grotere woning worden toegewezen, die zij telkens weigerden. Een kanttekening hierbij is dat wij als huisvestingsmaatschappij enkel kunnen rekening houden met de huidige gezinssamenstelling op het moment van toewijzing, waarbij een zwangerschap niet in rekening wordt gebracht. Tevens dient er een gepaste woning beschikbaar te zijn op het moment dat de huurder deze nodig heeft. Wij noch de huurder heeft hier enige controle over. Het betreft hier bijgevolg een ongegronde klacht.

Het vochtprobleem in de woning werd door de huurder tevens gemeld aan de Tieltse Bouwmaatschappij. Het probleem werd geregistreerd en onmiddellijk opgevolgd door onze technisch medewerker. Aan de huurder werd de mogelijke behandeling van de problemen voorgesteld. Op vraag van de huurder werden de herstellingswerken niet onmiddellijk uitgevoerd. Na het ontvangen van de klacht via de ombudsdienst werd de huurder door onze technische medewerker opnieuw gecontacteerd en ging men akkoord met de herstellingswerken.

Het probleem met de schakelaar van de verwarming was voor ons onbekend. Onze technisch medewerker kon ook geen probleem vast stellen.

Deze klachten beschouwen wij als deels gegrond/deels ongegrond.

- Huurders melden geluidshinder van burens. De bewoners van de aanpalende woning zijn geen huurders van de Tieltse Bouwmaatschappij en het is onbekend wie de eigenaar is van de woning. Wij raadden de huurders aan om in eerste instantie het probleem te bespreken met de burens en indien nodig, in tweede instantie klacht in te dienen bij de politie.

Het betreft hier geen klacht gericht aan de Tieltse Bouwmaatschappij.

Deze klacht is ongegrond.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Éénmaal per maand vindt er een overleg plaats met onze technisch bediende waarbij alle nog openstaande herstellingsopdrachten worden overlopen. Op deze manier kunnen we aannemers tijdig aanmanen bij het uitblijven van herstellingswerken en kunnen we een betere dienstverlening bieden aan onze huurders.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Wij stellen vast dat meldingen van huurders soms gerelateerd zijn aan het gebrek aan informatie m.b.t. herstellingen, onderhoud van de woning, e.d. Er wordt gewerkt aan de opmaak van een nieuwe website met informatie over de werking van de Tieltse Bouwmaatschappij, sociale verhuring, de lopende projecten, wie instaat voor welke herstellingen e.d. Bovendien wordt een brochure opgemaakt, specifiek voor onze huurders, met informatie rond het huurcontract, huurprijsberekening, onderhoud van de woning,

wat te doen bij herstellingen, veranderde gezinssamenstelling, e.d. Deze brochure zal meegegeven worden aan nieuwe huurders bij de ondertekening van het contract en zal tevens aan alle huidige huurders per post bezorgd worden.

Op deze manier wensen we onze huurders beter te informeren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: CVBA Tuinwijk

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Annelies Oosterlinck - annelies@tuinwijk.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	/
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	/

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	/
Te lange behandeltermijn:	/
Ontoereikende informatieverstrekking:	/
Onvoldoende bereikbaarheid:	/
Onheuse bejegening:	/
Andere:	/

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

In 2015 waren de klachten beperkt.

De klachten waren allen gerelateerd aan de wetgeving. Wij hebben geprobeerd om deze aan de betrokken (kandidaat)-huurders op een eenvoudige manier over te brengen en samen met hen tot een oplossing komen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Bij klachten betreffende overlast, burenruzies, ... spelen wij kort op de bal. Wij gaan bij alle partijen op huisbezoek en nodigen hen uit voor een bemiddelingsgesprek.

Wij werken nauw samen met de Dienst Integrale Veiligheid van Stad Lokeren om de klachten aan te pakken en de buurten leefbaar te houden.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

/

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Vitare NV BV o.v.v. NV met sociaal oogmerk

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Rudy Maes rudy.maes@vitare.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	0
	ongegrond	0
		0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	0
	Onopgelost:	0
		0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:	0	
---------	---	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.Nihil

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Nihil

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?
Nihil

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Vivendo Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Veerle De Groof, veerle.degroof@vivendo.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	16
Aantal ontvankelijke klachten:	16

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	14
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	16
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	12
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	3

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Technische klachten (12): allen zijn nagekeken, waar nodig werd uitleg gegeven aan de betrokkenen en werden herstellingswerken uitgevoerd of werd hiertoe opdracht gegeven. In 2015 betrof het vooral vochtproblemen en algemene technische problemen. Eénmaal werd een bewonersvergadering georganiseerd om info te geven (aan alle bewoners werd nadien het verslag van de vergadering bezorgd).

Door de dienst Wonen werden 4 klachten behandeld waarvan 2 betreffende de berekening van de huurprijs, een huurwaarborg die nog niet was teruggestort en een vraag tot financiële tegemoetkoming in de huurprijs gezien een aanslepende herstelling.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Het gebruik van de opvolgingslijst voor de verschillende diensten die centraal wordt beheerd (controle op behandelingstermijnen) bewijst nog steeds zijn nut. Verschillende (globale) renovatiedossiers werden opgestart.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Volkshaard Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kathleen Mous Kathleen.Mous@volk.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	106
Aantal ontvankelijke klachten:	106

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	95
	ongegrond	11

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	71
	Onopgelost:	24

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	25
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	68

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Klachten van technische aard: 29

- * gegrond/ongegrond: 25/4
- * opgelost/onopgelost: 18/7
- * geschonden ombudsnorm: te lange behandeltermijn

Klachten van administratieve/boekhoudkundige aard: 3

- * gegrond/ongegrond: 1/2
- * opgelost/onopgelost: 1/0
- * geschonden ombudsnorm: niet-correcte beslissing m.b.t. berekening van de huurlasten

Klachten van sociale aard: 74

- * gegrond/ongegrond: 69/5
- * opgelost/onopgelost: 52/17
- * geschonden ombudsnorm: andere

Alle klachten van sociale aard hebben betrekking op samenlevingsproblemen (burenruzies, overlast, nachtlawaai, sluikstorten, ...), domiciliefraude en leefbaarheidsproblemen (slecht onderhoud van de woning, de tuin).

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Uit het visitatierapport bleek dat de bouwmaatschappij nog extra inspanningen kon doen op vlak van bewonersparticipatie. Om die reden is er dan ook beslist om het traject Wij de Wijk op te starten waarbij in 4 wijken de huurders hun wensen m.b.t. hun ideale woonwijk en eventueel ook meldingen/klachten konden signaleren. Na inventarisatie hiervan werd een ontmoetingsmoment georganiseerd waarop alle diensten van de bouwmaatschappij aanwezig waren. Die avond werden er concrete afspraken gemaakt met de bewoners om de meldingen/klachten te verhelpen of, voor meldingen/klachten van technische aard een afspraak gemaakt voor een plaatsbezoek. In 2015 werd er bijkomende elektriciens aangeworven om op die manier capaciteitsverhogend te werken.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Het project Wij de Wijk werd zowel door de bewoners als door de bouwmaatschappij

als zeer positief ervaren en zal in 2016 vervolgd worden met 6 nieuwe wijken. Tevens wordt er verder werk gemaakt van een procedure om de wachttijden van de regiedienst in te korten. Het hele traject van melding tot uitvoering van de werken zal herbekeken worden. Onder meer door het invoeren van een monitoringsysteem en het vooropstellen van targets, een betere of meer communicatie over de herstellingswerken naar de huurders en een grotere empowerment van de betrokken personeelsleden wordt getracht de interventietijden van de Ondersteunende dienst te reduceren.

Op vlak van capaciteitsverhoging zullen er bijkomende raamcontracten opgesteld worden, dit voor het uitvoeren van schrijn- en dakwerken en volledige badkamerrenovaties.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Kleine Landeigendom het Volk Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kathleen Mous Kathleen.Mous@volk.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:		
---------	--	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: CVBA Volkswelzijn

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Veerle Pauwels –
veerle.pauwels@volkswelzijn.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronde/deels gegronde	2
	ongegronde	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: (bewijslast verzending)	1

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

We hebben in 2015 weinig klachten ontvangen.

Naar aanleiding van de actualisatie in 2015 zijn er 2 huurders die klacht hebben ingediend n.a.v. de schrapping van hun kandidatuur.

Omdat de bewijslast bij de verzender van de brief ligt, werd 1 klacht als gegrond beoordeeld.

In één dossier werden de termijnen voor terugbetaling van de waarborg overschreden. Hier werd onmiddellijk het nodige gedaan om de waarborg terug te betalen. Voortaan zal er extra aandacht besteed worden aan termijnen.

Over herstellingen en afrekeningen kregen we dit jaar maar telkens één klacht. Meestal kan dit opgelost worden door extra informatie te verstrekken of eens ter plaatse te gaan om de toestand uit te klaren.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

* Sinds begin 2015 bevragen we vertrokken huurders naar hun ervaringen tijdens de verhuring. De enquête wordt opgestuurd met de afrekening, samen met een voorgefrankeerde enveloppe. Voorlopig krijgen we weinig respons, maar het geeft toch wel een beeld over de tevredenheid van (vertrokken) huurders.

* Door de opmaak van procedures en voldoende controles op de naleving van de procedures, zijn werknemers zich bewuster van de te respecteren termijnen en kent iedereen de te volgen stappen. Dit zorgt ervoor dat (kandidaat-) huurders dezelfde informatie krijgen, ongeacht de medewerker die de mensen te woord staat. Duidelijkheid en correctheid maakt dat er minder klachten ingediend worden.

* In 2015 heeft de Visitatieraad (voor sociale huisvestingsmaatschappijen) onze maatschappij gevisiteerd. In de aanloop naar deze dagen hebben we een draaiboek opgesteld en werd er nagedacht over sterktes en zwaktes van onze werking. De eigen werking in vraag stellen en alles wat we doen in kaart brengen is een goede oefening geweest.

* De bevraging van onze huurders (nieuwe huurders/vertrokken huurders/ via visitatieraad) en het beperkt aantal klachten bevestigen dat de (kandidaat-) huurders over het algemeen tevreden zijn over onze werking.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond	1
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015

- Een eerste klacht ging over het tijdstip van opname van de meters elektriciteit in garages. Dit gebeurde tijdig na ontvangst van de facturen van Electrabel. De afrekening werd overgemaakt aan betrokkene.
- Een tweede klacht ging over de aanpassing van het bedrag voor het onderhoud CV dat doorgerekend werd aan de huurders. Dit werd in overleg met de ombudsdienst aangepast. De betrokkenen ontvingen een creditnota.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: cvba Volkswoningen van Duffel.

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kristina Verhoye.

kristina.verhoye@volkswoningen-duffel.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	3
	ongegrond	4

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	6
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

1. 2 technische dossiers:
 - Klachten werden geformuleerd vóór in huur name van de woning.
Bij aanvang van de huur waren alle problemen opgelost.
 - Probleem werd ondertussen verholpen
2. Dossier huurlasten: deze werden herberekend in functie van het aantal appartementen en niet volgens de bewoning.
3. M.b.t. onopgeloste klacht: complex dossier waar onze maatschappij uitsluitend met basisbegeleiding taken de problematiek niet kon oplossen.
Voor dit probleem diende een heel deel andere actoren te worden aangesproken, jammer genoeg bereikte dit nog niet het gewenste resultaat.
4. Huurberekening: ongegrond – we handelden volgens het Sociaal Huurbesluit.
5. Inschrijvingsgeld: deze 50 euro werd teruggestort
6. De klacht omtrent domiciliefraude bleek eveneens ongegrond nu wij hier reeds zelf op anticipeerden.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Bij klacht domiciliefraude werd de onbekende persoon ingeschreven en de huurprijs werd in functie van de gezamenlijke inkomsten aangepast.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Door procedures op te maken kunnen dossiers beter opgevolgd worden.
Huurlasten meer info verschaffen vergemakkelijkt in een later stadium eventuele bijkomende toelichting.

Er werd een enquêteformulier rond dienstverlening opgemaakt die medio 2016 wordt verstuurd en verwerkt om te anticiperen op verbeterpunten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Vooruitzien cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Natalie De Smet,
natalie.desmet@vooruitzien.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	38
Aantal ontvankelijke klachten:	28

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	28
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	24
	Onopgelost:	3
	Onbekend	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:		
---------	--	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Zie lijst

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Regelmatische navraag bij aannemers of klachten werden opgelost.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Waasse Landmaatschappij Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ellen De Wilde ellen.dewilde@waasselandmaatschappij.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	/
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	/

Onvoldoende bereikbaarheid:	/
Onheuse bejegening:	/
Andere:	/

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

1. Schrapping wachtlijst koopwoningen

De heer [REDACTED] heeft ons een aangetekend schrijven verstuurd in verband met zijn schrapping van de wachtlijst voor sociale koopwoningen. Hij heeft een kopie van deze brief ook naar de Vlaamse ombudsdienst verzonden.

Meneer is geschrapt van de wachtlijst omdat hij, samen met zijn partner, niet meer voldoet aan de inkomstenvoorwaarden conform de bepalingen van het overdrachtenbesluit onroerende goederen. De belastbare inkomsten waren te hoog en overschreden de maximum toegelaten inkomstengrens.

Bovendien hebben wij navraag gedaan bij de toezichthouder van de Vlaamse Overheid of onze visie correct was. Hij heeft ons zijn bevestiging gegeven dat wij juist gehandeld hebben.

Wij kunnen dus concluderen dat het hier gaat om een ongegronde klacht.

2. Problematiek vochtinfiltratie

Werk [REDACTED] fase 3 – 21 woningen te [REDACTED]

Er zijn heel wat problemen geweest in bovenvermelde werk waar, in een aantal woningen, vochtinfiltratie aanwezig was. Deze zaak heeft een hele procedure doorlopen en heeft dan ook tijd gevraagd om tot een concrete oplossing te komen.

In verband met deze problematiek hebben 2 kopers een klacht ingediend via ander kanalen:

- a) Mevrouw [REDACTED] heeft een klacht via de Vlaamse ombudsdienst ingediend
- b) Dhr. en mevr. [REDACTED] hebben een advocaat ingeschakeld om hun ongenoegen te uiten.

Tussen de contracterende partijen werd in 2015 een dadingsovereenkomst opgemaakt. Deze dadingsovereenkomst bestond uit het plaatsen van een waterkerende dichting op de fundering en het plaatsen van een drainage rondom de woningen. Deze werken werden in het najaar van 2015 uitgevoerd. In december 2015 werden de woningen definitief opgeleverd.

3. Dakschade

Familie X hebben een aangetekende zending verstuurd aan de aannemer in verband met dakschade aan hun woning en hebben ondertussen tevens een advocaat aangesteld.

De onderaannemer die destijds de daken heeft gedaan is ondertussen in falings gegaan waardoor de hoofdaannemer genoodzaakt was om een nieuwe onderaannemer aan te stellen.

Op vrijdag 8 januari 2016 vond er een samenkomst plaats om de schade ter plaatse te bekijken. Op maandag 11 januari heeft de hoofdaannemer het faillissement aangevraagd. Deze zaak is dus nog lopende en is nog niet opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Alle klachten worden genoteerd in een melding- en klachtenregister. Het klachtenbeheer gebeurt op een gestructureerde en efficiënte manier.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Na een aantal jaar geformaliseerde klachtenbehandeling zal er indien nodig bijgestuurd worden om tot een oplossing van de klachten te komen en worden alle mogelijke kanalen ingezet alsook een betere communicatie.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: WoninGent cvba-so Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marie Paule Coppenolle + MariePaule.Coppenolle@woningent.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	189
Aantal ontvankelijke klachten:	189

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	96/21
	ongegrond	66

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	151/20
	Onopgelost:	12

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	92
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: onbeantwoord	6

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Type klachten	Aantal	Gegronde klachten	Deels gegronde klachten
betwisting afrekeningen en herstellingsfacturen	67	14	7
vochtproblemen	26	21	4
onderhoud gem. delen	6	5	1
langdurige uitvoeringstermijn herstellingswerken	58	51	3
burenoverlast en leefbaarheidsproblemen	9	3	2
verhuring, toewijs, kandidatendossier	13	1	3
adm.werking en opgelegde regelgeving	4	1	1
	183	96	21

In 2014 werden er 316 klachten geregistreerd waarvan 211 gegrond of deels gegrond.

Voor 2015 toont het bovenvermelde cijfermateriaal een daling van het aantal geregistreerde klachten van 40 % en een halvering in het aantal gegronde of deels gegronde klachten.

Bespreking

Betwisting facturen

De huurders van WoninGent doen dikwijls beroep op de technische dienst voor de herstelling van een defect, ook wanneer het om herstellingen ten laste van de huurder gaat. Bij de ontvangst van de factuur wordt de aangerekende kost dikwijls betwist. De kosten zijn meestal correct, waarna de klachten ongegrond worden bevonden. De klagers hebben uiteraard recht op verdere informatie of meer verduidelijking.

Vochtproblemen

Het is niet evident om voorlopige oplossingen te bieden voor vochtproblemen voor situaties waar een structurele aanpak zich opdringt. Intussen proberen de vaklui met tijdelijke oplapmiddelen het probleem te verhelpen en te beperken. In sommige gevallen is de vochtige toestand te wijten aan de bewoning, zoals onvoldoende verluchten en/of verwarmen.

Onderhoud gemene delen

Onder deze rubriek zijn klachten m.b.t. defecte liften, verlichtingsproblemen en onvoldoende poetsonderhoud in de algemene delen opgenomen.

Voor de liftinterventies staan de aangestelde onderhoudsfirma's nochtans dag en nacht ter beschikking. Wanneer een lift tijdelijk buiten werking wordt gesteld, wordt dat vooraf aangekondigd, zodat de bewoners de nodige voorzieningen kunnen treffen.

Het ongenoegen over slecht onderhoud van de gemeenschappelijke delen wordt voornamelijk geuit tijdens vervanging van de vaste poetsvrouw en/of wanneer externe aannemers bezig zijn om leegstaande appartementen aan te passen aan de huidige normen.

Gedurende deze werkzaamheden is het quasi onoverkomelijk dat de gemene delen eveneens bevuild worden.

Langdurige uitvoeringstermijn herstellingswerken

Het merendeel van deze klachten situeert zich in de eerste helft van 2015. WoninGent beschikt over onvoldoende technisch personeel om vrijgekomen wooneenheden in orde te stellen, gemene delen te onderhouden en de individuele herstellingen bij de huurders op korte termijn uit te voeren. Nadat raamcontracten met externe aannemers werden afgesloten voor de interne renovaties van leegstaande woningen en voor herstellingswerken bij zittende huurders, nam het aantal klachten af voor deze rubriek.

Burenoverlast en leefbaarheidsproblemen

Deze klachten eindigen meestal na een huisbezoek door de wijkmonitor aan de veroorzaker en de dreiging dat wanneer het probleemgedrag niet stopt, de overlastprocedure zal ingezet worden.

De huurder wordt geïnformeerd dat hij/zij hulp kan zoeken bij CAW Oost-Vlaanderen (Centrum Algemeen Welzijnswerk) om zijn/haar gedrag bij te sturen om een uithuiszetting te vermijden.

Daarnaast zijn er ook blijvende burenruzies die moeilijk duurzaam op te lossen zijn. Hiervoor verwijzen wij na menige bemiddelingspoging de huurders door naar de Vrederechter, die bevoegd is om een oordeel te vellen.

Verhuring, toewijs en kandidatendossiers

Ieder jaar zijn er huurders die overtuigd zijn dat de nieuwe huurprijsberekening onjuist berekend werd. Na controle wordt over het algemeen het tegendeel bewezen.

Schrappingen uit het kandidatenregister worden vaak ook niet aanvaard. De kandidaat wordt dan geïnformeerd over het verhaalrecht bij de toezichthouder.

Administratieve werking

Deze klachten gaan over het uitblijven van respons op een vraag of het niet akkoord gaan met het antwoord.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

In 2015 organiseerde WoninGent infomomenten over de afrekening verbruiken en diensten.

Voor de interne renovaties (aanpassing aan de wettelijke normen) van leegstaande wooneenheden en voor herstellingen in individuele woningen werden raamcontracten met externe aannemers afgesloten met een capaciteitsverhoging voor individuele herstellingswerken tot gevolg. Dit leidt nu reeds tot een vermindering van de klachten over de lange wachttijd.

Sinds 2015 is er omwille van de verstrengde veiligheidsnormen gestart met de modernisering (vervanging) van de liften. Deze aanpassingen zouden er eveneens moeten voor zorgen dat de defectmeldingen verminderen.

De samenwerking met Samenlevingsopbouw Gent, CAW en GeNSH! werd verder gezet ter bevordering van de leefbaarheid.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Het is bekend dat meerdere flatgebouwen van WoninGent aan een grondige renovatie toe zijn. Dergelijke dossiers moeten echter een gans traject doorlopen (projectaanmelding, aanstellen architectenbureau, goedkeuring ontwerp, bekomen bouwvergunning, financieringstoezegging, openbare aanbesteding ...) vooraleer in uitvoering te gaan.

Voor de betrokken gebouwen is een meerjarenplanning opgemaakt.

Gezien deze ingrijpende werken doorgaans niet kunnen uitgevoerd worden met bewoning dienen alle bewoners passende herhuisvesting te krijgen. Verhuizen geeft dikwijls aanleiding tot ongenoegen en klachten.

De raad van bestuur keurde een traject goed voor een informatiecampagne en begeleidingsmaatregelen tijdens de herhuisvestingsoperatie dat voor elk project nagenoeg hetzelfde zal zijn. De wijkmonitoren vervullen daarbij een belangrijke taak. Zij staan de huurder bij vanaf het ogenblik dat deze in kennis wordt gesteld van de nakende verhuis tot wanneer de huurder effectief zijn intrek neemt in de nieuwe woning.

Het blijft een uitdaging om meer en beter te communiceren, begrijpelijke informatie te verstrekken en vragen snel en adequaat te beantwoorden.

Begin 2015 werd reeds beslist om het Reglement van Inwendige Orde (bijlage bij het huurcontract) grondig te herwerken.

In 2016 zal aan de nieuwe huurders en aan alle zittende bewoners het technisch zakboekje voor de huurder (herstellingen en onderhoud van je sociale woning: wie, wat, wanneer en hoe?) overgemaakt worden, samen met een nog goed te keuren tarieflijst voor herstellingen op kosten van de huurder.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Woonhaven Antwerpen	
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:	Nancy Geerts klachten@woonhaven.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	208
Aantal ontvankelijke klachten:	163

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrondd/deels gegrondd	135
	ongegrondd	28

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	163
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	114
Te lange behandeltermijn:	25
Ontoereikende informatieverstrekking:	7
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	4
Andere:	12

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

In 2015 werden er 208 klachten geregistreerd. Dit aantal ligt in dezelfde lijn als in 2014 (209). Het aantal ontvankelijke klachten is gestegen. In 2014 was dit 52% en in 2015 is dit aandeel gestegen naar 78%.

De klachten die we ontvingen blijven voornamelijk technische klachten. 60% van de 98 klachten die handelen over het niet correct leveren van de prestatie of waar een verkeerde beslissing zou zijn genomen zijn klachten van technische aard (61%).

Van de 20 klachten waar geklaagd wordt over een te lange behandeltermijn, zijn er 17 technische klachten (85%).

Meestal gaan de klachten over de oudere appartementsgebouwen (o.a. met slechtere isolatie, gevelproblemen, versleten/nauwe afvoerleidingen). Het gevolg zijn klachten over vochtproblemen en schimmelvorming.

Zoals ook aangehaald in ons verslag over het jaar 2014 werd in 2015 het contract voor het onderhoud van de liften opnieuw aanbesteed met verdere focus op dienstverlening. Het aandeel klachten met betrekking tot liften op het totaal aantal technische klachten daalde in 2015 naar 6% (11%). Bijkomende investeringen in oudere liften om een grotere bedrijfszekerheid te garanderen werden beslist en zijn in uitvoering.

Na de technische klachten op de eerste plaats, noteren we op de tweede plaats, met een aandeel van 37% klachten over samenlevingsproblemen. De resterende 3% van de klachten gaat over de administratie.

De 25 klachten m.b.t. de te lange behandeltermijn zijn in de eerste plaats technische klachten waarbij de termijn om te komen tot een definitieve oplossing, eventueel na meerdere interventies, soms opliep.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

O.a. door de klachtenbehandeling en de problematiek rond liften werd hier een grotere focus op gelegd.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

We plannen nu om het proces zelf van het klachtenbeheer te herbekijken om nog meer pro-actief op zoek te gaan naar mogelijke verbeteringen in onze dienstverlening.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij:
Woonmaatschappij IJzer & Zee

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Charles Deconinck
charles.deconinck@wizj.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	29
Aantal ontvankelijke klachten:	29

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrondd/deels gegrond	29
	ongegrondd	0
		0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	29
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:	0
---------	---

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Er werden een zevental bewonersvergaderingen georganiseerd door de Woonmaatschappij met de huurders van appartementsgebouwen als bleek, dat er veel klachten kwamen afkomstig van de huurders van een bepaald appartementsgebouw.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Wij kregen nogal veel klachten van huurders die melden dat de onderhoudsfirma niet afkwam op de afgesproken dag. Er werd met de onderhoudsfirma afgesproken dat zij de huurders zo snel als mogelijk zouden verwittigen als zij op een bepaalde dag niet meer kunnen komen voor een herstelling.

Ook de slepende herstellingen werden beter opgevolgd op het wekelijks overleg met de onderhoudsfirma.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Woonpunt Mechelen

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Inge Troch: inge.troch@woonpuntmechelen.be

Niki Verstraeten: niki.verstraeten@woonpuntmechelen.be (vervanger)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	33
Aantal ontvankelijke klachten:	31

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	18
	ongegrond	13
	In onderzoek	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	30
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015

In 2015 ontvingen wij 31 ontvangelijke klachten die als volgt opgedeeld werden:

- 14 klachten mbt herstellingen
- 3 klachten mbt huurlasten
- 9 klachten mbt leefbaarheid
- 2 klachten mbt mutatie
- 1 klacht mbt schadeloosstelling
- 1 klacht mbt vochtprobleem
- 1 klacht mbt woningaanvraag

Wat de drager van deze klachten betreft is het zo dat 13 klachten binnen kwamen via brief, 4 via mail en 14 mondeling. Hier is het toch opmerkelijk dat de trend die zich vorig jaar inzette naar aanleiding van de aanpassing van onze klachtenprocedure in 2014 en waarbij de mogelijkheid kwam om klachten ook mondeling in te dienen, zich ook dit jaar verder zet. De meeste klachten kwamen dit jaar namelijk mondeling binnen. De drempel om een klacht in te dienen blijkt dus duidelijk te zijn verlaagd door ook deze mogelijkheid te bieden aan onze huurders, kandidaten enz.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Klachten aangaande herstellingen betreffen deels herstellingen uit te voeren door onze dienst onderhoud en herstellingen in het bestaande (verouderde) patrimonium en deels herstellingen van kleinere gebreken na voorlopige oplevering van nieuwbouwprojecten die door de aannemer dienen te worden uitgevoerd. Bij deze laatste is de termijn waarbinnen de aannemer deze kleine herstellingen dient uit te voeren dikwijls een struikelblok voor onze huurders. Deze zijn blij over een nieuw pand te beschikken maar willen dit dan ook onmiddellijk bij inhuring perfect in orde zonder enig mankement. Aannemers proberen kleinere herstellingen uiteraard zoveel mogelijk te bundelen alvorens deze in te plannen. Hier blijft het onze opdracht om een goede communicatie te voeren met onze huurders zodat zij alle rechten en plichten van de betrokken partijen kennen en begrip hebben voor de wettelijke termijnen van

toepassing in de bouwsector.

Onze dienst onderhoud en herstel krijgt vaak oproepen voor ontstoppingen. In 2014 werd een raamcontract afgesloten met een externe firma voor het uitvoeren van alle ontstoppingen. Op basis van de bevindingen van deze firma tijdens de ontstopping, wordt duidelijk of de verstopping het gevolg was van een structureel probleem of veroorzaakt werd door de huurder. Hier stellen we vast dat verstoppingen vaak nog veroorzaakt worden door het niet correct gebruiken van de afvoer (vb vet, etensresten enz in leidingen). Regelmatig hernemen wij dit item dan ook in onze externe nieuwsbrief en wij zullen hierover de nodige communicaties blijven voeren ter preventie.

Een ander toch wel vaak voorkomend onderwerp is het onderhoud van bomen. De vraag wie verantwoordelijk is voor wat is niet altijd even duidelijk. In de huidige reglementen inwendige orde is opgenomen dat huurders van woningen geen bomen mogen aanplanten in de tuinen. In het verleden was dit niet het geval waardoor er historisch gegroeid dus wel nog wat bomen staan in voor-en achtertuinen. In 2015 werd een inventarisatie gemaakt van alle 'vervelende bomen' binnen ons patrimonium en werd door de dienst aankoop een bestek opgesteld om deze bomen te rooien of snoeien. Deze opdracht is inmiddels gegund en de werken zullen worden uitgevoerd in 2016.

Verder ontvingen wij in 2015 ook een aantal klachten omtrent leefbaarheid. Deze problematieken worden door de sociaal assistenten van onze dienst klantenwerking opgepakt maar in sommige gevallen slagen ook zij er niet in om deze op te lossen. Van lawaaioverlast van spelende kinderen, te luide radio of TV tot echt pestgedrag zijn veel voorkomende problemen. Indien onze sociaal assistenten niet tot een oplossing komen bij burenruzies en disputen verwijzen wij de klagers door naar de dienst burenbemiddeling van stad Mechelen, dit is een gratis dienst aangeboden door de stad. Momenteel wordt ook met stad Mechelen bekeken om een nieuwe samenwerking op te starten met huisbewaarders omdat deze hierin ook een belangrijke rol kunnen spelen.

In 2015 ontvingen wij ook een klacht van een huurder tegen een externe leverancier omwille van klantenvriendelijk gedrag. Hiervoor hebben wij een PV van ingebrekestelling opgemaakt en conform het bestek een boete geïnd. Een andere klacht tegen een externe leverancier ging over een te lange termijn tussen aanvraag interventie en herstelling. Ook hier maakten wij, conform de overeenkomst, een PV van niet respecteren van de contractuele prestaties op en liet de leverancier ons weten dat hij zeer lang had moeten wachten op de juiste onderdelen die nodig waren voor herstelling van de ketel.

Wat betreft afrekening huurlasten ontvingen wij, niettegenstaande de inspanningen die in 2014 (zie klachtenrapportering 2014) gebeurden toch ook nog enkele klachten. Een er van betrof meerverbruik van water omwille van een structureel probleem waarvoor wij dan ook een tussenkomst hebben gedaan.

We ontvingen ook een klacht van een huurder waar een foute berekening was gehanteerd bij de werkbond van de plaatsbeschrijving waardoor de eindafrekening van de huurder niet correct was. Er werd door onze organisatie een fout gemaakt in de berekening door geen onderscheid te maken tussen de kosten die aangerekend dienden te worden aan de huurder en de kosten die voor rekening van WPM waren. Hierdoor ontving betrokken huurder een veel te hoge afrekening. De medewerkers werden hierover aangesproken en er werd bijzondere aandacht gevraagd om dergelijke fouten in de toekomst te vermijden. Bij het verder informatiseren en digitaliseren van de dienst onderhoud & herstel zullen dergelijke fouten niet meer kunnen gebeuren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Woonpunt Zennevallei

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Devogeleer Marilyn -
marilyn.devogeleer@wpz.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	24
Aantal ontvankelijke klachten:	10

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	14
	ongegrond	10

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	20
	Onopgelost:	4

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	11
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Ongegronde klacht

Nieuwe huurder wordt aangeschreven betreffende huurachterstal. De bewindvoerder van deze huurder die ook de moeder is, stuurt ons als reactie een aangetekend schrijven. Zij vraagt een financiële vergoeding voor al de herstellingen die ze zelf hebben uitgevoerd in de woning en zijn niet van plan deze huurachterstal te betalen. Het gaat om werken die wij niet voorzien zoals behang- en schilderwerken, voorziening van verlichting, gordijnen en een schuifwand tussen de living en de slaapkamer, een nieuwe douchestang en een kast rond de boiler. Op het moment van de tegensprekelijke plaatsbeschrijving bij intreding (overhandiging sleutels) werden al de mankementen door ons genoteerd en de nodige herstellingen werden uitgevoerd. Kort na de plaatsbeschrijving, 3 dagen later, is er ter plaatse in de woning een afspraak gemaakt samen met de verantwoordelijke van de technische dienst voor vaststellingen van de herstellingen die nodig waren. Er werd toen duidelijk afgesproken welke herstellingen wij voor onze rekening gingen nemen en er was duidelijk een akkoord. Moeder van huurder stuurt ons zelfs nog een mail om ons te bedanken voor al de herstellingen die we gaan uitvoeren en somt deze nog eens op. Wij laten huurder weten dat wij geen maand huurofstel geven en verzoeken haar vriendelijk de huurachterstal te betalen. De huurachterstal wordt betaald.

Gegronde/ deels gegronde klacht

Bewoner klaagt over haan van burens die kraait van 's morgens vroeg tot 's avonds laat. Kippen en haan lopen los rond op straat en in de voortuin van huurder (klager). Wij hebben dit onderzocht ter plaatse en huurders hierover aangesproken. Haan en kippen zijn weggedaan. De rust is teruggekeerd, geen klachten meer ontvangen.

Gegronde/ deels gegronde klacht

Huurder klaagt over de honden van de burens die urineren in zijn tuin waardoor droge plekken in het gras ontstaan. Woonpunt Zennevallei gaat langs bij deze burens en stelt 5 à 6 honden vast. Dossier wordt doorgegeven aan de klantendienst en wordt opgevolgd. De honden gaan niet meer in de tuin van deze huurder.

Gegronde/ deels gegronde klacht

Bewoner (privé) stuurt klacht over haan die huurders hebben aangeschaft. Deze begint te kraaien vanaf 04u30 in de ochtend. Is een dicht bewoonde wijk en dit zorgt voor veel geluidsoverlast. Wij gaan langs bij deze huurders en stellen haan en kippen vast. Ook heeft huurder hokken in de tuin bijgebouwd voor deze haan en kippen. Huurder hierover aangesproken en aangeschreven. Bij controle vastgesteld dat de haan, de kippen en de hokken verwijderd zijn door de huurder.

Gegronde/ deels gegronde klacht

Huurder klaagt over een probleem met de garagepoort. Deze poort blijft dag en nacht openstaan en vindt dit absoluut niet veilig. Onze technische dienst gaat dit controleren en stelt een technisch mankement vast. Wij geven dit onmiddellijk door voor herstelling aan een erkend aannemer die het probleem ook onmiddellijk oplost.

Gegronde/ deels gegronde klacht

Bewoners klagen over de garagepoort die bewust wordt opengelaten door huurders om personen toegang te verlenen tot de ondergrondse parking. Er worden regelmatig auto's gewassen in de ondergrondse parking en deze personen laten hun vuiligheid achter. Hiervoor werd de brandslang gebruikt. Getuigen van deze praktijken geven ons de nummerplaten door van betrokken wagens. Wij onderzoeken dit en de personen die deze handelingen uitvoeren worden hierover aangesproken en aangeschreven. Wij hebben deze brandslangkasten beveiligd doormiddel van een sleutelkastje met te breken ruit en hamer en een ingebouwd handvat met 2 sleutels voor kast. Er gebeuren nog regelmatig controles door ons.

Ongegronde klacht

Huurder klaagt over lawaaierige ijzeren trappen en galerijen. Huurder klaagt over geluidsoverlast bij haar in het appartement. Wij onderzoeken dit ter plaatse en voeren grondige controles uit. Onderzoek wijst uit dat er bij normaal gebruik van de trappen geen geluidsoverlast is vast te stellen. Van andere bewoners geen klachten gemeld. Wij hebben de huurder hier over aangesproken.

Ongegronde klacht

Huurder doet melding van een verstopping en vraagt hiervoor een dringende oplossing. Het gaat om een verstopping die dateert van 2014 (werd ook mee opgenomen in het klachtenrapport 2014). Onze technische dienst stelt vast dat er nog steeds geen ontstopping is uitgevoerd door de huurders. Wij verzoeken aan de huurders om dringend een ontstopping te laten uitvoeren en ons het bewijs van ontstopping binnen te brengen. Huurder meldt ons 3 maanden later vochtproblemen in de woning. Zij melden ons dat ze een ontstopping hebben laten uitvoeren. Wij vragen naar het bewijs van ontstopping maar krijgen geen reactie. Wij schrijven huurder aan waarin wij nogmaals verzoeken om een ontstopping te laten uitvoeren en ons het bewijs hiervan binnen te brengen. Huurders nemen contact op met hun verzekeringsmakelaar over de vochtproblemen in de woning. De verzekeringsmakelaar neemt hiervoor contact met ons op. Wij lichten de verzekeringsmakelaar in over dit dossier en de verzekeringsmakelaar van de huurder laat een lekdetectie uitvoeren door een erkend aannemer. Deze detectie wijst uit dat er geen verlies is op de sanitaire leidingen, nergens werd een lekgeruis vastgesteld. Een lek is dus uitgesloten. De afvoerleidingen werden gecontroleerd. Er wordt vastgesteld dat de afvoerleiding volledig verstopt zit. Duidelijke propvorming in het midden van de afvoerleiding wordt vastgesteld. De controleput vooraan de woning vertoont reeds sporen van verstopping boven het waterpeil niveau van de put. Welke erop wijst dat de oorzaak van de ontstoppeningen bij de sifonputten zit. Deze sifonputten dienen op tijd geruimd en gereinigd te worden door de huurder. De verzekeringsmakelaar komt tot hetzelfde besluit als ons en sluit het dossier af. Dit dossier is nog steeds in behandeling bij ons.

Gegronde/ deels gegronde klacht

Huurder klaagt over tuin van de burens die niet onderhouden wordt. Bij controle stellen wij dit ook vast. Wij spreken de burens hierover aan en versturen een schrijven waarin wij vragen de tuinen te onderhouden. Dit wordt door ons opgevolgd. Tuinen zijn terug in orde.

Gegronde/ deels gegronde klacht

Huurder van een nieuwbouw project schrijft ons aan en klaagt over verschillende punten die nog niet in orde zijn in de woning. Deze punten werden reeds telefonisch doorgegeven door huurder en door ons doorgegeven aan de aannemer die op dat ogenblik nog verantwoordelijk is voor de gebouwen. Wij nemen nogmaals contact op met de aannemer en volgen dit op. De aannemer heeft al de mankementen in de woning opgelost.

Gegronde/ deels gegronde klacht

Klacht aangaande blijvende waterinfiltraties in het appartement, oproep tot verzoening. Het gaat om tekortkomingen van het aannemersbedrijf, o.a. waterinfiltraties, uitblijven van definitieve oplevering. In behandeling met de verzekering en de gerechtsexpert. De tegensprekelijke expertise is doorgegaan op 18 januari 2016. Zowel begin december als tijdens de periode tussen Kerst en Nieuwjaar zijn er terug 2 bijkomende schademeldingen binnengekomen. Bij tussenvonnis is er beslist om gerechtsdeskundige aan te stellen met de opdracht:

- Te adviseren of de dichting die werd geplaatst rond de kabeldoorvoeren in het lokaal van de hoogspanningscabine in het gebouw, beantwoordde aan de regels van het vak en/of terzake geldende instructies van Iverlek of Eandis, op het ogenblik dat de dichting werd geplaatst.
- Te adviseren welke kosten of schade geleden werd door de aannemer en welke kosten of schade geleden werd of wordt door Woonpunt Zennevallei, ten gevolge van de waterinsijpelingen langs de slechte dichting van de kabeldoorvoeren in het lokaal van de hoogspanningscabine zowel voor als tijdens de uitvoering van de herstellingswerken om de waterdichting te verzekeren.
- Te adviseren in welke mate de vertraging met 66 dagen waarmee de aannemer haar werken in opdracht van Woonpunt Zennevallei heeft uitgevoerd, veroorzaakt werd door waterinsijpelingen langs de slechte dichting van de kabeldoorvoeren in het lokaal van de hoogspanningscabine.
- De klachten van Woonpunt Zennevallei te onderzoeken aangaande de vochtinfiltraties langs de daken, de waterdichtheid van de kelderwanden en de keldervloer, en de niet-conforme uitvoering van de keldervloer (gepolierd en foutieve helling) en met betrekking tot die klachten:
 - Te adviseren in welke mate het gaat om problemen die veroorzaakt worden door tekortkomingen van de aannemer (of haar onderaannemers) aan de regels van goed vakmanschap en/of bepalingen van het bestek of de plannen.
 - Te adviseren of deze problemen de definitieve oplevering van het gebouw in de weg staan, en zo neen, vanaf wanneer de definitieve oplevering kon worden toegestaan.
 - Te adviseren welke werken dienen uitgevoerd te worden om te verhelpen aan

de problemen die veroorzaakt zijn door tekortkomingen van de aannemer (of haar onderaannemers) en de kostprijs daarvan te ramen.

- Te adviseren welke schade door Woonpunt Zennevallei wordt geleden in afwachting van, en tijdens de uitvoering van de werken die nodig zijn om te verhelpen aan de problemen die veroorzaakt zijn door tekortkomingen van de aannemer (of haar onderaannemers) en deze te ramen.

Het eindverslag moet uiterlijk op 27 mei 2016 worden neergelegd.

Gegronde/ deels gegronde klacht

Idem klacht hierboven

Gegronde/ deels gegronde klacht

Huurder klaagt over de kinderen van de burens. Deze zouden voegsel hebben losgemaakt uit haar gevel van de woning en daarmee de trappen aan haar voordeur hebben bekrast. Huurder dient hierover klacht in bij de politie. Onze dienst patrimonium gaat langs en stelt vast dat het gaat om heel lichte krasjes in de trappen. Dit wordt doorgegeven aan voor opvolging aan de klantendienst.

Ongegronde klacht

In de maand juli 2015 is er een verhuring van een bejaardenpaviljoen. Dit is een aangepast paviljoen voor personen met een handicap en/of 65 plussers. Huurder trekt hierin. Bij ondertekening van het huurcontract was deze huurder dolblij ook vooral omdat ze terug in Halle kon wonen. Eind juli 2015 krijgt onze technische dienst een eerste melding van vochtproblemen in de woning. Onze loodgieter gaat langs maar er wordt geen vocht vastgesteld, de vochtmeter meet geen vocht. Wel zijn er condensatieproblemen rond de ramen maar dit valt op te lossen door beter te verluchten en te verwarmen, dit wordt aan huurder meegedeeld. Eind september 2015 krijgt onze technische dienst terug een melding van vochtproblemen. Opnieuw stelt onze technische dienst geen vocht vast. Wij krijgen telefoon van het OCMW van Herne betreft vochtproblemen, de huurder blijft beweren dat er vochtproblemen zijn in de woning en om dit uit te klaren schakelen ze de Woonwinkel in om een inspectie uit te voeren van het appartement. Wij hebben contact opgenomen met de verantwoordelijke van de Woonwinkel die de inspectie heeft uitgevoerd. Hij bevestigt ons dat deze inspectie resulteerde in dezelfde bevindingen als de onze, er werd geen vocht gemeten. De woning voldoet aan de huidige normen van de Vlaamse wooncode op alle vlakken. De enige problemen die zich voordoen is de aanwezigheid van condensatiesporen rondom de beide ramen aan de voorkant van de woning en sporen van slijtage aan de houten profielen. Op het moment van de inspectie stond de cv-ketel volledig uit en al de ramen waren gesloten, er werd niet voldoende verlucht en er werd ook niet verwarmd, het was op dat moment 15°C in het appartement. Er is aan de huurder aangeraden om te verwarmen en meer te verluchten. De cv-ketel wordt op datzelfde moment opgestart. Ook de ventilatieroosters waren allemaal gesloten. Er wordt ook glasbreuk in de beide glasplaten van de ramen vastgesteld, vermoedelijk door een scherp voorwerp. Deze schade was er niet voor de huurder is ingetreden, op de tegensprekelijke plaatsbeschrijving bij intreding, die de technisch adviseur ook heeft ingekeken, staat dit ook niet vermeld. De huurder komt langs op ons kantoor om melding te maken van gaatjes in het grote schuifraam, deze gaatjes zijn er gekomen na de plaatsbeschrijving, huurder is dus

hoogstwaarschijnlijk slachtoffer geworden van vandalisme. Wij vragen aan huurder om klacht tegen onbekenden in te dienen bij de politie, zodat er een proces verbaal kan worden opgesteld en wij dit via onze verzekering kunnen regelen. De vrijstellingskosten dienen wel door de huurder te worden betaald, de huurder gaat hiermee niet akkoord. Mondeling heeft ze meermaals gemeld dat ze dit weigert te betalen. Dit heeft ongeveer een maand geduurd en opeens meldt huurder ons dat ze dit zelf heeft aangegeven aan haar verzekeringsmaatschappij Axa. Deze neemt contact op met ons nogmaals om het verhaal te doen dat deze schade er al was en dat ons plaatsbeschrijving niet veel voorstelt. Indien het schadegeval bij Axa aangegeven wordt, dienen er dubbele vrijstellingskosten te worden betaald. Wij hebben onmiddellijk contact opgenomen met onze verzekeringsmaatschappij en bij ons is er maar één enkele vrijstellingskost te betalen. Wij nemen contact op met de huurder om haar hierover te informeren en met de vraag om schriftelijk haar standpunt mee te delen of we dit nu via onze verzekering moeten aangeven of niet. Hierop volgt een oproepingsbrief van het vredegerecht. Ook heeft huurder een afbetalingsplan voor de gespreide waarborg. Zij geeft zelf toe dat ze deze niet meer betaald. Verder interessant om weten is dat huurder gezondheidsproblemen heeft. Zij is depressief en verbaal heel agressief. Ze vertelt heel veel leugens. Zo heeft zij verteld dat ze een nieuw appartement zou krijgen en dat de Stad Halle zou instaan voor al de kosten van de verhuis. Zij beschuldigt onze werfleider ervan dat hij haar geduwd heeft tijdens een huisbezoek, getuigen ontkennen dit verhaal. Er is geen uitspraak gekomen uit de zitting. Huurder laat ons weten dat alles in orde is, schrijven van haar advocaat zegt van niet. Dit dossier is nog in behandeling.

Gegronde/ deels gegronde klacht

Huurder klaagt over andere bewoners in de wijk. De klachten gaan over sluikstorten, fout parkeren, opstapelen van rommel voor de woningen. Onze dienst patrimonium voert een controle uit in de wijk en stellen verschillende inbreuken vast. De huurders worden hierover aangeschreven. Na meerdere controles in de wijk wordt vastgesteld dat hier een gunstig gevolg aan is gegeven. Er gebeuren nog geregeld controles.

Gegronde/ deels gegronde klacht

Huurder stuurt mail met klacht over de overburen. Er staat al een paar dagen rommel voor de woning. Onze dienst patrimonium gaat dit ter plaatse controleren en stellen dit ook vast. Het gaat om oude zetels en meubels die huurder naar het containerpark zou brengen. Huurder wordt verzocht om deze oude meubels onmiddellijk te verwijderen. Huurder doet het nodige en na controle vastgesteld dat alles verwijderd is.

Gegronde/ deels gegronde klacht

Huurder belt ons op en doet melding dat een buur dat snoeisel van de eigen tuin in het achterliggend weggetje heeft gegooid. Deze huurders spreken deze persoon hierover aan dat dit zo maar niet kan. Deze huurder was zeer grof en bevestigd dat hij dit niet zal verwijderen. Onze dienst patrimonium voert een controle uit en stellen inderdaad snoeisel in het weggetje vast. Ook stellen wij vast de huurder de tuin niet goed onderhoud en er veel overhangende takken hangen die de doorgang door het weggetje belemmeren. Huurder wordt hierover aangeschreven en doet het nodige. Er worden meer controles uitgevoerd om dit te voorkomen.

Ongegronde klacht

Huurder stuurt voor de 2^{de} maal een klacht betreft lawaai makende trappen en galerijen, dit maal in bijlage van een petitie ondertekend door de bewoners. Dit verbaast ons ten zeerste omdat wij buiten deze huurder, van geen enkele andere bewoner in het gebouw klachten hebben ontvangen. Wij gaan terug ter plaatse maar stellen terug geen problemen vast met deze trappen en galerijen. Wij hebben nog projecten waar zo'n trappen gebruikt worden. De vergelijkbare trappen en galerijen worden even intensief gebruikt. Deze bewoners hebben tot op heden geen enkele melding van lawaaioverlast gemaakt. Wij schrijven huurder hierover aan en hopen op een verdere goede verstandhouding met deze huurder. Wij doen er alles aan om de kwaliteit van onze producten te waarborgen. Tot op heden geen verdere klachten ontvangen.

Ongegronde klacht

Huurder dient klacht in bij de huurdersbond betreffende het onderhoud van het groen rond het gebouw waar zij woont, er zou onkruid tussen de beplanting aanwezig zijn. De huurdersbond neemt hiervoor telefonisch contact met ons op. Bij controle door onze groendienst wordt geen onkruid vastgesteld. Het gaat om verschillende struiken die op verschillende momenten groeien en bloeien. Het groen wordt door onze groendienst op regelmatige basis onderhouden. Wij lichten de huurder en de huurdersbond hierover in. Huurder klaagt ook over haar borstwering van het balkon die tekenen van slijtage vertoont. Bij controle ter plaatse gaat dit om een natuurlijke verwerking.

Ongegronde klacht

Huurder schrijft ons aan met betrekking tot de herstelling van de buitendeur van de berging. Bij een eerdere controle door onze dienst patrimonium werd vastgesteld dat de deur beschadigd is door een foutief gebruik door de huurder en de herstelling niet door ons zal gebeuren. De deur werd niet goed gesloten en door een hevige wind is deze deur met een harde ruk openvlogen waardoor de scharnieren zijn gebroken. De huurder gaat hiermee niet akkoord en stuurt ons een schrijven waarin zij ons verzoekt de deur binnen de 10 dagen te herstellen. Wij schrijven huurder terug en bevestigen nogmaals dat de schade door haar dient te worden hersteld. De schade aan de buitendeur werd door de huurder hersteld.

Ongegronde klacht

Huurder stuurt ons een mail met klachten over onze dienst patrimonium. Zij is niet tevreden over de uitvoering van sommige herstellingen in de woning en de klantvriendelijkheid. De herstellingen werden uitgevoerd door zowel onze interne dienst als externe partners. De herstellingen dateren van 07/11/2011 tot 27/07/2015. Wij nemen dit zeer ernstig en hebben deze opmerkingen met zorg onderzocht en ter harte genomen. Er is vastgesteld dat de punten die huurder vermeld in haar schrijven over onze dienst patrimonium ongegrond zijn. Onze collega's zijn zich zeer bewust van het belang van klantvriendelijkheid. De herstellingen werden opgelost binnen een zeer redelijke termijn. We hebben huurder een uitgebreid schrijven terug verstuurd. Wij hebben huurder ook gevraagd om ons sneller in te lichten over de dienstverlening van onze externe partners, zodat wij ook kort op de bal kunnen spelen. Sommige herstellingen dateren van 4 jaar terug.

Gegronde/ deels gegronde klacht

Huurder die anoniem wenst te blijven, klaagt over één van zijn burens die zijn boom en tuin niet onderhoud. Hierdoor hangen er takken van de boom over tot bij de burens. Wij controleren dit en stellen dit ook vast. Huurder wordt hierover aangeschreven waarin wij verzoeken de boom in te korten en de tuin te onderhouden. Bij controle is vastgesteld dat hier een gunstig gevolg aan is gegeven.

Ongegronde klacht

Vertrokken huurder stuurt ons een aangetekend schrijven. Zij gaat niet akkoord met de afrekening van de waarborg van de woongelegenheden waar zij vertrokken is, namelijk met de herstellingskosten van de keukenkasten. Bij haar intreding in de woning zijn de keukenkasten in nieuwe staat. Bij de tegensprekelijke plaatsbeschrijving bij uittreding wordt vastgesteld dat de deurtjes van de keukenkasten beschadigd zijn door foutief gebruik. Deze deurtjes dienen noodgedwongen te worden vervangen. Deze herstellingskosten worden doorgerekend aan de vertrokken huurder en worden gedetailleerd verwerkt in de afrekening van de waarborg. Wij sturen deze persoon een antwoord terug waarin wij alles verduidelijken. De afrekening wordt afgehandeld.

Ongegronde klacht

Betreft dossier die in 2014 reeds behandeld werd door de Vlaamse Ombudsdienst. In 12/2015 komt de Vlaamse Ombudsdienst terug op dit dossier. Het betreft een vraag tot overdracht van restgrond aan aanpalende eigenaars. Eigenaar die sociale woning kocht wil overname voortuin. De woning met aanhorigheden en erbij horende achtertuin hebben een oppervlakte van 2a10ca. De totale oppervlakte zou daarmee op 3a komen. Wij verwijzen naar ons uittreksel van het verslag van onze Raad van Bestuur van 15/12/2015, die wij jullie reeds overmaakten. Korte samenvatting uit ons verslag:

Gezien de werklast voor de lokale besturen, beslissing tot een wachttermijn van één jaar zowel inzake voortuinen als m.b.t. overdrachten openbaar domein. De opmetings-, schattingskosten, en kosten verbonden aan een authentieke akte, plus de grote hoeveelheid arbeidstijd ten koste van de 1700 sociale huurders en hun huurgeld kon niet verantwoord worden door de verrijking van enkele burens. De directeur kreeg de opdracht om niet te investeren in zo'n Mattheus-effect waarbij er een herverdeling van arm (sociale huurder) naar rijk (eigenaars) georganiseerd zou worden. Het praktische probleem blijft dat de kosten het duur maken voor de buur. Het individueel verzoek van deze eigenaar, moet beschouwd worden ten aanzien van de 1.769 gezinnen en de door hun betaalde huurgelden. Die laatste zijn immers de voornaamste bron van werkmiddelen voor WPZ. Tot slot is het ondenkbaar dat Woonpunt Zennevallei actief bijdraagt tot een Mattheus-effect waarbij de collectiviteit van de sociale huurders verarmd wordt ter verrijking van een individuele eigenaar of 355 eigenaars. Dat is een soort herverdeling die tegengesteld is aan de opdracht van Woonpunt Zennevallei. Woonpunt Zennevallei wil dhr. Deridder uitnodigen om zijn bod kenbaar te willen maken. Op basis daarvan kan dan de Raad van Bestuur in concreto instemmen met de overdracht van het individueel perceel aan dhr. De Ridder mits aanvaardbaar bod en op voorwaarde dat de kosten voor opmeting en prekadastratie en alle notariskosten ten laste van de koper zijn.

3. Concrete realisaties en voorstellen**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Wij zijn gestart met een nieuw software programma (sociopack). Het was de bedoeling dit programma o.a. te gebruiken om onze klachten beter bij te sturen. Ondanks alle mooie beloftes is het misgelopen met dit programma. Wij zijn nu terug gestart met een nieuw software programma (gashnetplus). Duidelijkere afspraken wat betreft het doorgeven van klachten tussen de diensten.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Uit de klachten die wij binnenkrijgen leren wij nog steeds waar het beter kan. Nog meer controles uitvoeren in onze wijken, burenbemiddeling, betere samenwerking met andere huisvestingsmaatschappijen, huurders doorverwijzen naar de juiste autoriteiten. Wij behandelen elke klacht zo snel mogelijk. Het is voor ons zeer belangrijk dat onze huurders tevreden zijn en ook weten waar ze terecht kunnen met al hun vragen en klachten. Wij gaan ook meer toegankelijk zijn voor iedereen, zo starten wij in maart 2016 met onze frontoffice bestaande uit 4 frontofficiers. Wij gaan alle dagen open zijn en zo ook meer bereikbaar zijn. We hebben ook een website opgericht waarin iedereen terecht kan.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: **WOONWEL | sociale huisvesting**

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Nathalie DUPONT | nathalie.dupont@woonwel.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	26
Aantal ontvankelijke klachten:	26

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	24
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	21
	Onopgelost:	3

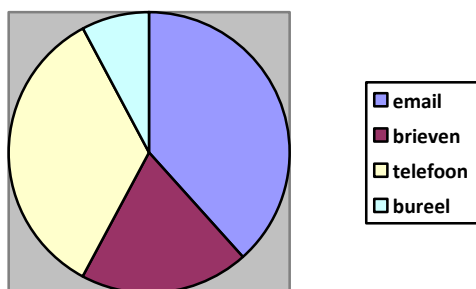
Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	10
Te lange behandeltermijn:	9
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
Andere:	1

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Melding van de klachten :

Net zoals vorig jaar merken wij een stijgend gebruik van email om klachten te melden.



De klachten worden per email gemakkelijk geuit naar maatschappij maar deze werkwijze stelt de maatschappij ook in staat om efficiënt te reageren. De klager krijgt onmiddellijk een ontvangstbevestiging teruggestuurd en de klacht wordt intern aan de belanghebbende medewerker verstuurd voor verdere behandeling.

Aard van de klachten :

- Administratieve klacht - kopen woning
- Administratieve klacht - betwiste facturen
- Administratieve klacht - toewijzingsreglement
- Administratieve klacht - kosten herstellingen
- Sociale klacht - leefbaarheid
- Sociale klacht - onderhoud
- Sociale klacht - domiciliefraude
- Sociale klacht - andere
- Technische klacht - t.l.v. verhuurder
- Technische klacht - t.l.v. aannemer

Bij **technische klachten** wil men vaak dezelfde dag nog een techniek die de zaken komt oplossen. We bedienen onze huurders/kopers zo snel mogelijk. Bij een te lange behandeltermijn kunnen de huurders/kopers een klacht indienen, vervolgens wordt gekeken om via een plaatsbezoek de correcte vaststellingen te doen teneinde de betrokken aannemers te contacteren voor herstelling.

Met een grote regelmaat bereiken ons **sociale klachten** (burenruzies, leefbaarheid,). Deze klachten worden steeds behandeld. De klager dient zelf de nodige inspanningen te doen om het conflict op te lossen. Indien de klager geen bereidheid vertoont om aan het probleem te werken wordt meegedeeld dat WoonWel niet tussenkomt. Bij een terechte klacht worden de veroorzakers op hun rechten en plichten gewezen. In voorkomend geval kunnen we deze veroorzakers die bereid zijn om tot een oplossing te komen laten ondersteunen door begeleidende diensten (OCMW, CAW, ...).

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Sedert eind 2014 kunnen de huurders voor een technische interventie ook buiten de kantooruren contact opnemen op een gratis nummer met de technische dienst.

De samenwerkingsovereenkomst met samenlevingsopbouw vzw West-Vlaanderen werd ook in 2015 verdergezet. WoonWel wil graag rekening houden met de huurders. De opbouwwerker luistert naar de ideeën, opmerkingen, bedenkingen, meningen, ervaringen en voorstellen over het wonen in de wijk. De opbouwwerker fungeert als een brug tussen huurder en maatschappij.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: WOONZO CVBA

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Cindy Vanelderden (cindy.vanelderden@woonzo.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	146
Aantal ontvankelijke klachten:	139

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	49
	ongegrond	23
	Neutraal	62
	Nog in behandeling	12

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	133
	Onopgelost:	1
	Nog in behandeling	12

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	29
Te lange behandeltermijn:	51
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0

Onheuse bejegening:	2
Andere: burenruzie	64

2. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

Sedert 01.01.2015 is een nieuwe klachtenprocedure van kracht.

Woonzo heeft er voor gekozen om de definitie "klacht" zo ruim mogelijk te interpreteren.

Enerzijds werd gekozen om alle klachten op te nemen in de klachtenrapportering en te behandelen, zowel schriftelijke als mondelinge klachten.

Anderzijds worden ook klachten in het kader van burengeschillen opgenomen. Strikt genomen zijn dit geen klachten zoals omschreven in het klachtendecreet. Toch zijn ze een waardevolle bron van informatie voor de sociale dienst.

In totaal werden er in het kader van burengeschillen 64 klachten geregistreerd. Het resultaat van deze klachten benoemen wij niet als gegrond of niet gegrond, maar als "neutraal". Het is niet de bedoeling van Woonzo om in deze aangelegenheden een oordeel te vellen, maar op te treden als neutraal bemiddelaar. Dit draagt bij tot de algemene klanttevredenheid. Men wordt niet beoordeeld, maar wel geholpen.

De klachten in het kader van burengeschillen kunnen in 5 groepen worden onderverdeeld:

1. Geluidsoverlast
2. Huisdieren
3. Fraudedomicilie
4. Beschadigingen/onderhoud
5. Huisvuil

De klachten betreffende onze technische dienst kunnen eveneens in 5 groepen worden ingedeeld:

1. Klachten over lekken, vocht en schimmel.
2. Klachten over de afrekening van de waarborg.
3. Klachten over buitenschrijnwerk.
4. Klachten over firma die is aangesteld voor sanitair en chauffage.
5. Andere klachten.

Verzoekers klagen allemaal over een te lange behandeltermijn of zijn het niet eens met een prestatie of genomen beslissing.

In deze moet wel opgemerkt worden dat Woonzo een SHM in volle expansie is. Dit is een enorme belasting voor onze eerder beperkte technische dienst (3 VE). Hierdoor worden herstellingen uitgevoerd volgens prioriteit. Dit heeft natuurlijk tot gevolg dat het aantal klachten binnen de niet-prioritaire herstellingen enorm is toegenomen. In de komende jaren wordt hierin niet dadelijk een verbetering verwacht. Elk jaar worden 3 tot 4 nieuwe projecten opgestart. Daarenboven start in 2016 een renovatieproject met de afbraak en heropbouw van 192 appartementen. In het voorbije jaar is wel gebleken dat een goede communicatie met de verzoeker toch enig soelaas kan bieden. Onze huurders hebben begrip voor de situatie als ze regelmatig op de hoogte worden gehouden van de stand van zaken en niet het gevoel hebben dat hun klacht onbehandeld blijft.

De klachten betreffende onze andere diensten (directie, dienst kandidaten en dienst verhuringen) handelen bijna allemaal over het niet eens zijn met een beslissing. Ze werden grotendeels als ongegrond, onontvankelijk of deels gegrond bestempeld. Een sociale huisvestingsmaatschappij moet soms onpopulaire beslissingen nemen en de boodschap die ze brengt is niet altijd de boodschap die mensen willen horen. Ook de klachten ingediend bij RWO/Toezicht werden in de lijst opgenomen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Dit jaar werd volop ingezet op de uitbouw van de sociale dienst. Niet door extra aanwervingen, maar wel door een herschikking van de taken. De sociaal assistente krijgt m.a.w. meer tijd voor sociale dienstverlening. Zo worden sociale klachten geregistreerd, per klacht wordt een verslag opgemaakt en wordt een bemiddeling opgestart.

Een tweede maatregel is een huisbezoek bij nieuwe huurders één maand na verhuis. Ze leren we de nieuwe huurders beter kennen, krijgen inzicht in hun eventuele problemen en kunnen we indien nodig sneller een begeleiding inschakelen.

Ten derde wordt bij de verhuring van nieuwe projecten maximaal ingezet op het vermijden van klachten over medebewoners. Een presentatie toont de nieuwe bewoners dat goed samenleven minstens even belangrijk is dan het naleven van de huurderverplichtingen. Nieuwe huurders worden aangespoord om maximaal rekening te houden met andere bewoners inzake lawaai, huisvuil, onderhoud en huisdieren.

Als er toch problemen komen, wordt aangeraden om eerst te praten en dan te handelen. Als ook dit niet het gewenste resultaat oplevert, dan kan een beroep gedaan worden op de sociale dienst van Woonzo voor bemiddeling.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Ons intern klachtenverslag voor 2015 moet nog besproken worden op het Directiecomité van onze maatschappij. Onze huidige klachtenprocedure, die veel verder gaat dan het strikt noodzakelijke, is nu een jaar in voegen en moet nauwgezet geanalyseerd worden alvorens conclusies kunnen worden getrokken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2015

Naam van uw maatschappij: Zuid-West-Vlaamse shm

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Nele Verkest,
nele.verkest@zwh.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	3
	Ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2015**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015****Waterinfiltratie sociale koopwoning**

Er werd waterinfiltratie in een verkochte woning vastgesteld. Er werd gevraagd aan de aannemer om tussen te komen en mee te zoeken naar de oorzaak van het probleem. De normale behandeltermijn werd overschreden doordat de communicatie en de samenwerking met de aannemer niet vlot verliep. De koper heeft ons en de aannemer gedagvaard en eist een schadevergoeding voor de derving van zijn genot. De zaak is in behandeling bij de rechtbank van eerste aanleg te Kortrijk maar werd nog niet uitgesproken.

Verstopping riolering sociale huurwoning

Een huurder meldde ons dat er problemen waren met de afvoer van het toilet. Meerdere acties werden genomen (ontstopping, cameraonderzoek,...) om het probleem op te lossen maar het probleem raakte niet opgelost. De stadsdiensten werden verwittigd van het probleem maar aanvankelijk werd de verantwoordelijkheid voor het probleem naar ons geschoven omdat er onduidelijk was over de grenzen van het openbaar domein. Pas enige tijd later werd vastgesteld dat het om een verzakte rioleringsbuis ging waarop meerdere eigendommen aangesloten zijn waardoor dit wel door de stadsdiensten moest hersteld worden. Het probleem is inmiddels opgelost.

Vochtprobleem sociale koopwoning

Er werd gemeld door een koper dat er vochtproblemen zijn in zijn woning. Er werd aanvankelijk gedacht dat het ging om opstijgend vocht waarop de betrokken woning en de naburige woningen werden behandeld tegen opstijgend vocht (injecteren + plaatsen vochtwerend glasvlies). Bij de naburige woningen zijn er geen vochtproblemen vastgesteld. Enige tijd later kregen wij opnieuw de melding van vochtplekken in de betrokken woning. De aannemer heeft een expert aangesteld die dataloggers geplaatst heeft in de woning om na te gaan hoe de woning verwarmd en verlucht wordt. De vaststellingen waren dat de woning te weinig verwarmd en verlucht wordt waardoor het volgens de expert om een condensatieprobleem gaat. Er werd door de tegenpartij toegegeven dat hij er niet veel woont. De klager heeft ons echter opnieuw ingebreke gesteld waarop wij de aannemer ingebreke gesteld hebben. De aannemer verwijst opnieuw naar het verslag van de expert. Het probleem is op vandaag nog niet opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Op onze vernieuwde website zal onze interne klachtenprocedure geraadpleegd kunnen worden.

Annex

Verslag ingediend na de deadline:

**Uitgebreid VDAB-rapport, ter
aanvulling van de beknoptere
bijlage in het Klachtenboek p. 279**

nv BAM

**Koninklijk Museum voor Schone
Kunsten Antwerpen (KMSKA)**



Klachten brengen mensen samen

Rapport klachtenmanagement 2015

Klachtenrapport 2015

KLACHTEN BRENGEN MENSEN SAMEN.....	4
ONTVANKELIJKE KLACHTEN.....	6
BEHANDELTERMIJNEN	6
INDELING (BPM)	6
BEOORDELING	6
OMBUDSNORMEN	7
MATE VAN OPLOSSING	7
WAAROVER GAAN DE KLACHTEN?	8
KLACHTEN PER THEMA.....	13
TEVREDENHEIDSMETING SERVICELIJN.....	18
WAT DOET VDAB?	18
VLAAMSE OMBUDSDIENST	20
DE KLACHTENBEHANDELAAR IN ACTIE	20

Klachten brengen mensen samen

Enkele cijfers

In 2015 behandelde VDAB 1718 dossiers, 13% meer dan in 2014. De reacties op de vernieuwde website van VDAB en het succes van de suggesties liggen aan de basis van deze stijging. 7% van de klachten was niet ontvankelijk. 8 klachten werden opgelost bij melding, 1505 klachten en 82 suggesties werden onderzocht en behandeld.

90% van de klachten kwam binnen via de Servicelijn. Werkzoekenden dienden 79% van de klachten in. Net zoals in de voorbije jaren waren er met 5% verhoudingsgewijs weinig klachten van werkgevers.

Online bereikbaar

In 2015 promootte VDAB het online klachtenformulier. Het formulier voor zowel klachten als suggesties kreeg extra aandacht op de website en staat prominent aanwezig op de contactpagina. Met effect. In 2015 koos één verzoeker op twee voor het online formulier. In 2014 was dit één op drie. Toch blijft één op de drie klanten een persoonlijk gesprek met een consulent van de Servicelijn verkiezen. Ook info@vdab.be blijft gekend.

Contact met de klant

Elke verzoeker krijgt een ontvangstmelding, waarvan 97% binnen de 7 dagen. Na onderzoek ontvangt elke klant een antwoordbrief. Bij 95% was dit binnen de 45 dagen, zoals vastgelegd in decreet. VDAB legt de lat hoger en promoot voor 75% van de dossiers een deadline van 20 dagen. Dankzij de inspanningen en strikte opvolging door de klantendiensten bedraagt in 2015 de gemiddelde behandeltermijn van een dossier 20 dagen. 71% van de dossiers haalt de deadline van 20 dagen tegenover 64% in 2014.

Voor sommige dossiers is de deadline van 20 dagen te strikt. Overleg met alle partijen in deze dossiers vraagt meer tijd. Ook durven praktische zaken een invloed uitoefenen, zoals sluiting van een centrum. Het kwalitatief onderzoek primeert op de deadline in deze dossiers. Deze verzoekers kregen een tussentijdse brief.

Klachtenbehandelaars worden aangemoedigd om een persoonlijk contact te hebben met de verzoeker. Dit gebeurde bij 45% van de klachten. 6% van de klagers bleek na meerdere pogingen niet bereikbaar.

Suggesties

Onze klanten werken samen met ons aan een betere dienstverlening. 2015 telt 82 suggesties, tegenover 52 in 2014. Ook de reportknop op de website blijft populair.

De 82 suggesties geven vooral tips of advies over Mijn Loopbaan, de VDAB-website en de vacaturedatabank. VDAB onderzoekt elke suggestie. Elke verzoeker krijgt een antwoordbrief, ook als de suggestie niet haalbaar blijkt gezien het uitgebreid gamma aan opdrachten, prioriteitsbepalingen en budgetten. Eerlijke communicatie aan de klant staat centraal.

Waarover klagen klanten?

Net zoals in 2014 handelen ook in 2015 de ontvankelijke klachten voornamelijk over het persoonlijk actieplan naar werk (30%) en over de opleidingen (22%). De eerste

groep kent een stijging van 419 dossiers naar 452 dossiers. De impact van de beperking van de beroepsinschakelingsuitkering in tijd is hierin voelbaar. Anderzijds dalen, net zoals in 2014, de klachten over opleidingen verder van 381 dossiers naar 329. De focus op een klantvriendelijke en duidelijke communicatie naar de klant werpt verder vruchten af.

De klachten over een matchbare vacature aanbieden (16%) en het matchbaar werkzoekenden dossier (11%) vervolledigen de top vier.

Andere klachten handelen over werkplekklachten (7%), ICT, de Servicelijn en Facility (5%) en in beperkte mate over coachen op arbeidsmarktcompetenties en oriënteren, bemiddelingsacties, financiële tegemoetkomingen, loopbaanbegeleiding en ondersteuning bij collectief ontslag.

Op zoek naar oplossingen

De (deels) opgeloste klachten zijn goed voor 81% van de klachten die de dienst op een tekortkoming wijzen.

De tevredenheidsmeting door de Servicelijn onderstreept deze cijfers niet helemaal. 75% van de bevroegde verzoekers was tevreden met de behandeling van de klacht. Voornamelijk de appreciatie van en vraag naar een persoonlijk gesprek met de klant werd benadrukt.

Elke klacht en elke suggestie verdient een kritisch onderzoek. De behandelaar heeft ook aandacht voor de klantgerichte dienstverlening en doet voorstellen over hoe het anders kan. Deze aanbevelingen leiden tot verbeteracties die het klachtenmanagement verder opvolgt.

Positieve reacties

Nog steeds is de VDAB-klantendienst laagdrempelig en toegankelijk voor verzoekers. Dankzij communicatie per e-mail, vinden klanten ook gemakkelijk hun weg om te reageren op de antwoordbrief. Op tijd en stond krijgen de klantendiensten ook complimenten: *“Ik ben heel aangenaam verrast met de reactie op mijn klacht. Het is fijn te weten dat vlotte (digitale) dienstverlening voor de VDAB een belangrijk aandachtspunt is! Daarenboven wil ik ook graag nog benadrukken dat de algemene dienstverlening mbt tussenkomst in hulpmiddelen voor het uitoefenen van arbeid (aanvraag doen, behandelen van de aanvraag, controle, gesprek, informatieverstrekking, terugbetaling en klachtenbehandeling) zeer vlot verlopen is. Ik heb geen idee over ook een 'complimentendienst' is :), maar een complimentje dat verdienen jullie zeker en vast ook!”*

Wat brengt 2016?

VDAB zet sterk in op een klantvriendelijke en duidelijke communicatie naar de klant, en plukt hiervan de vruchten. In 2016 wordt de klantgerichte aanpak bevestigd door verder in te zetten op:

- de focus op zorgvuldige feedback bij niet toegelaten of stopzetting van een opleiding en nadruk te blijven leggen op een duidelijke communicatie.
- de heldere afstemming tussen de klant, VDAB en de tenderpartner.

En aandacht te hebben voor:

- al onze klanten bij de implementatie van nieuwe toepassingen met een grote impact (zoals de vernieuwde Vind-een-jobfunctie).

Ontvankelijke klachten

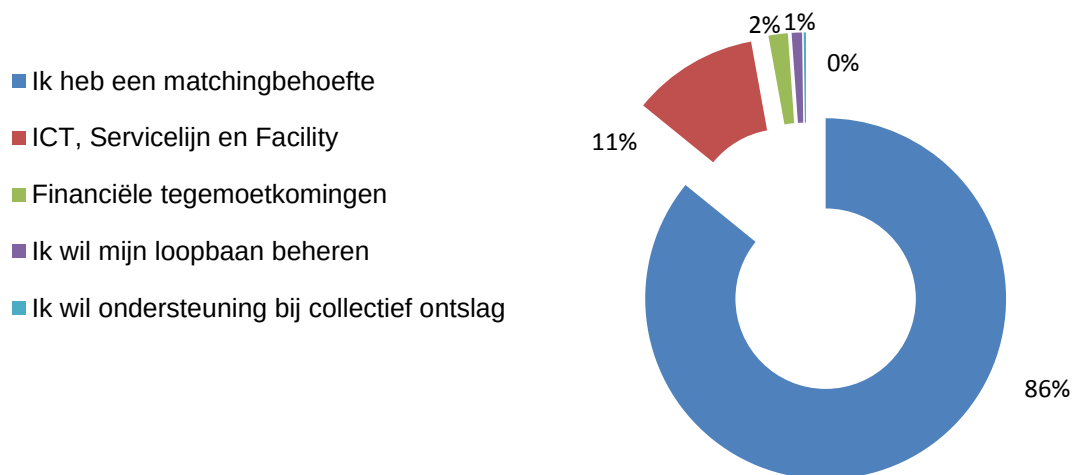
VDAB behandelde 1595 ontvankelijke dossiers. Dit cijfer omvat 8 klachten opgelost bij melding, 82 suggesties en 1505 ontvankelijke klachten.

Hieronder de rapportering voor de 1505 ontvankelijke klachten.

Behandeltermijnen

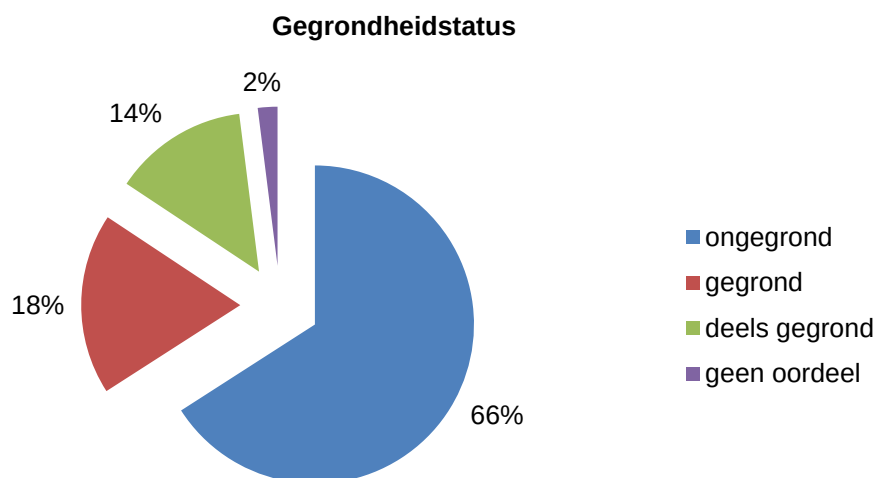
De inspanningen van de klantendiensten werpen verder vruchten af met een stijging van 64% naar 71% van de klachten die binnen de 20 dagen afgehandeld worden. De gemiddelde behandeltermijn van een dossier bedraagt 20 dagen tegenover 23 dagen in 2014.

Indeling (BPM)



Beoordeling

De behandelaar beoordeelt een dossier vanuit het standpunt van VDAB. 66% van de klachten stelt de dienstverlening niet in vraag (ongegrond); 32% van de klachten kaart een tekortkoming in de dienstverlening aan (deels gegrond of gegrond); en bij 2% van de klachten was geen oordeel mogelijk.

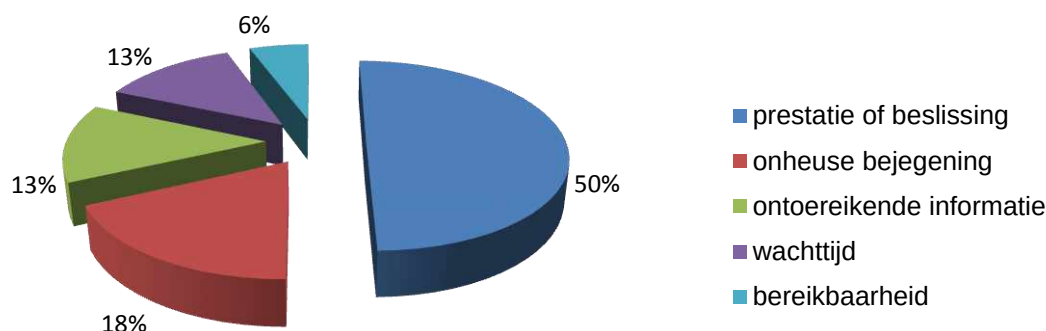


In de tabel staan de gegrondheden per domein of afdeling.

Domein of afdeling	Totaal	ongegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
Kerndomeinen:					
Ik heb een matchingbehoefte	1379	957	214	180	28
Ik wil mijn loopbaan beheren	14	1	9	4	0
Ik wil ondersteuning bij collectief ontslag	3	3	0	0	0
Financiële tegemoetkomingen	26	12	8	5	1
ICT, Servicelijn en Facility	83	19	46	17	1
Totaal:	1505	992	277	206	30

Ombudsnormen

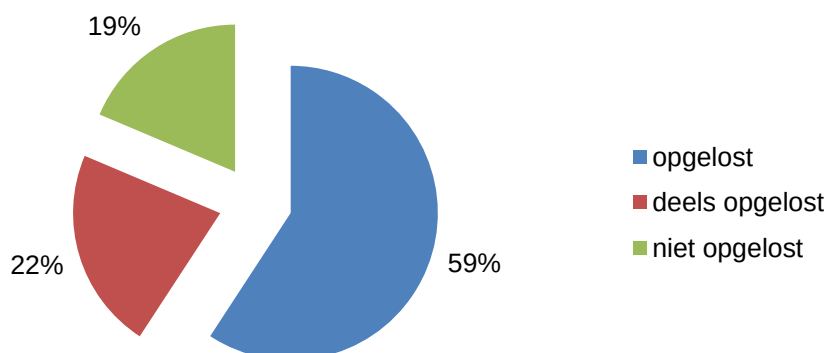
Onderstaande grafiek geeft de ombudsnormen voor (deels) gegronde klachten weer. Per klacht kunnen meerdere ombudsnormen van toepassing zijn.



Mate van oplossing

Wanneer is een klacht opgelost? Als de klant en de dienst elkaar vinden in de oplossing, noteert de behandelaar de klacht als (deels) opgelost. 81% van de (deels) gegronde klachten kreeg dit label. De klantendiensten focussen op klantgerichtheid en ijveren steeds om de relatie met de klant te herstellen. Voor 19 % van de klachten kon de behandelaar echter niet tegemoetkomen aan de vraag van de klant.

Oplossing van (deels) gegronde klachten



De tabel geeft de oplossingsstatus per domein of afdeling weer.

Domein of afdeling	Totaal	opgelost	deels opgelost	niet opgelost
Kerndomeinen:				
Ik heb een matchingbehoefte	394	221	98	75
Ik wil mijn loopbaan beheren	13	11	1	1
Ik wil ondersteuning bij collectief ontslag	0	0	0	0
Financiële tegemoetkomingen	13	11	1	1
ICT, Servicelijn en Facility	63	43	7	13
Totaal:	483	286	107	90

Waarover gaan de klachten?

Klachtenmanagement rapporteert op basis van business process management. De tabel geeft alfabetisch de indeling weer binnen de inhoudelijke categorie: Ik heb een matchingbehoefte. Dit hoofdstuk licht de klachten toe binnen persoonlijk actieplan naar werk afspreken, opleiding geven in centra, matchbaar werkzoekendendossier, en matchbare vacature.

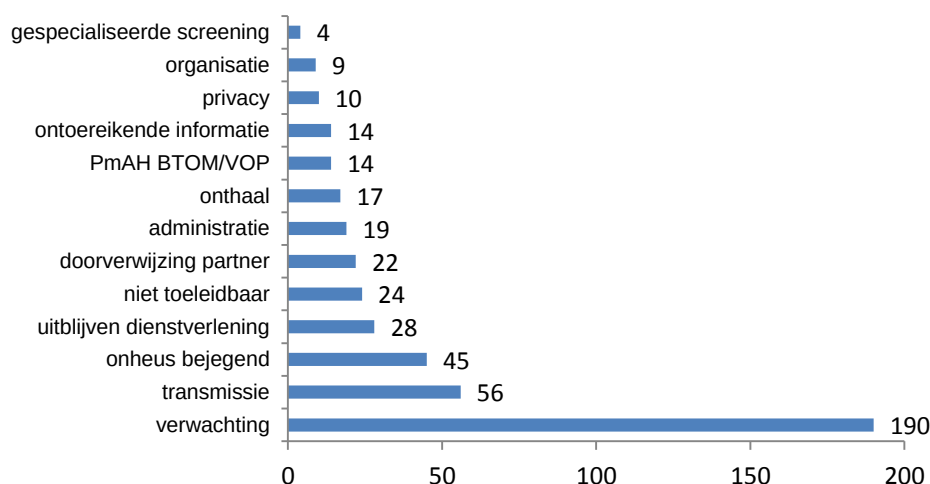
Inhoudelijke categorie: Ik heb een matchingbehoefte

Subproduct	Aantal	% van 1505 ontv. klachten	Proces	Aantal
Bemiddelingsacties	10	1%	Collectieve bemiddelingsacties	7
			Individuele bemiddelingsacties	3
Coaching naar werk	456	30%	Coachen op arbeidsmarktcompetenties	3
			Oriënteren: bepalen van jobdoelwit	1
			Persoonlijk actieplan naar werk afspreken	452
Matchbaar werkzoekendendossier	160	11%	Matchbaar werkzoekendendossier	160
Matchbare vacature	324	16%	Matchbare vacature	324
Opleiding	329	22%	Flexitraining	3
			Opleiding geven in centra	323
			Webcursus	3
Werkplekieren	100	7%	Opleiding in bedrijf aanbieden	3
			Opleiding via IBO-formule	87
			Werkervaring opdoen via stages	10
Totaal:	1379	86%	Totaal:	1379

Klachten over het persoonlijk actieplan naar werk

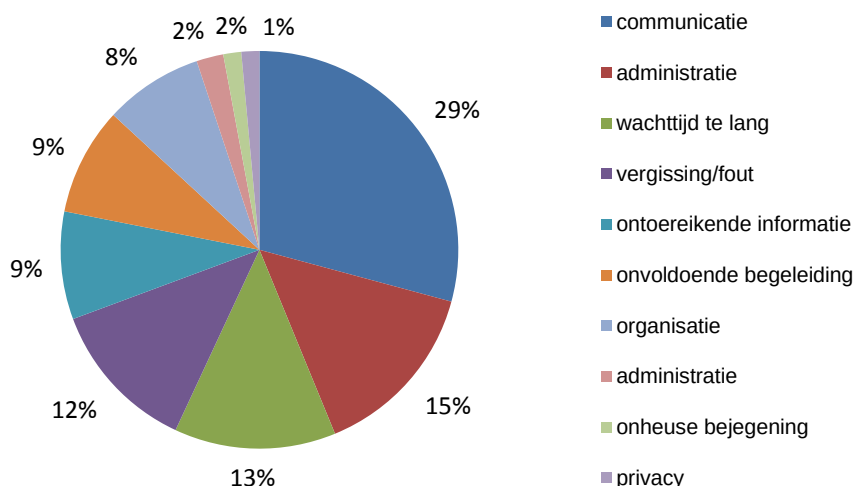
Bij klachten omtrent het persoonlijk actieplan naar werk leert 42% van de klachten ons dat de verzoeker andere verwachtingen had van de begeleiding bij VDAB. 12% was niet akkoord met de transmissie naar RVA, 1 op 10 voelde zich onheus bejegend. Deze cijfers liggen in de lijn van 2014.

Persoonlijk actieplan - kwesties



Bij 70% van de klachten vond de behandelaar na analyse geen tekortkoming in de dienstverlening van VDAB. Tekortkomingen in de dienstverlening die naar voor kwamen, hielden verband met communicatie, administratie, wachttijden of een vergissing.

Gegronde sleutel bij (deels) gegronde klachten



De behandelaar kon in 85% van de klachten die de dienst wezen op een tekortkoming, een oplossing of gedeeltelijke oplossing voor de klant bieden. Oplossingen bestonden uit bemiddelingsgesprekken, een nieuwe trajectbegeleider, annulatie van de transmissie (bij een gegronde klacht), een nieuwe afspraak met een consulent.

De behandelaar kon niet in alle dossiers een oplossing aanreiken. Sommige verzoekers vroegen een andere bemiddelaar, terwijl VDAB oordeelde dat de relatie kon hersteld worden. Of klanten eisten dat de betrokken medewerker een interne nota zou krijgen voor de vergissing. In andere dossiers bleek dat de communicatie op een andere manier kon gevoerd worden of dat de bemiddelaar meer informatie had moeten geven. Ook al bood de bemiddelaar hiervoor excuses aan, toch had de klant meer tijd nodig. Deze dossiers beschouwt VDAB als niet opgelost.

2015 kende een lichte stijging van 419 naar 452 dossiers tegenover 2014. De impact van de beperking van de beroepsinschakelingsuitkering (BIU) in tijd is hierin voelbaar. In 2012 besliste de regering om het recht op een BIU te beperken tot maximum 36 maanden. Werkzoekenden die door VDAB beschouwd werden als kwetsbare werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt én actief meewerkten aan een traject naar werk voor het verstrijken van de einddatum van de BIU, kwamen in aanmerking voor een verlenging van twee jaar.

VDAB nodigde alle werkzoekenden uit die hun BIU dreigden te verliezen om in te schatten of een verlenging van de BIU zinvol en mogelijk was. De focus van VDAB ligt immers op de begeleiding van werkzoekenden in hun zoektocht naar werk en niet op de verlenging van de BIU. Niet alle klanten gingen hiermee akkoord.

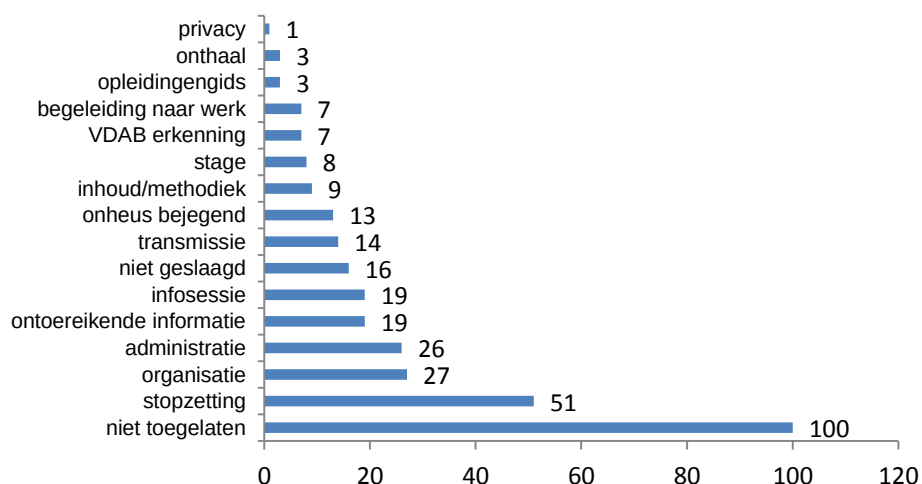
Ook kreeg VDAB meer reacties van klanten over de wachttijden bij GTB en bij DABP. VDAB is zich bewust van de wachtlijsten, maar voor een structurele oplossing is er nood aan extra mankracht en budget. Voor een oplossing op korte termijn werkt VDAB samen met GTB aan efficiëntie. Het team indiceringsconsulenten werd uitgebreid en het leerproces van de medewerkers wordt ondersteund door onder andere peter-/meterschap voor nieuwe collega's en stap voor stap richtlijnen op intranet.

Net zoals in 2014 dalen de klachten over de getenderde dienstverlening dankzij de blijvende aandacht voor kwaliteitsbewaking en opvolging.

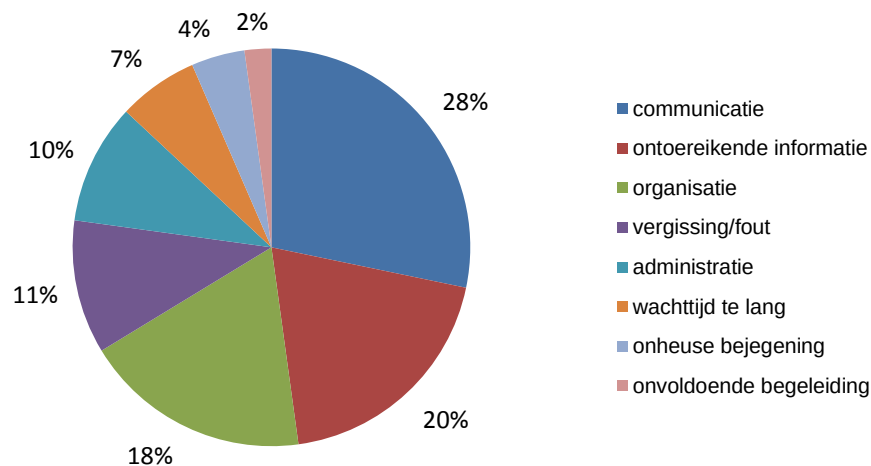
Klachten over opleiding geven in centra

Bij de klachten over opleidingen blijven de grote punten van kritiek van onze klanten het niet toegelaten tot een opleiding (31%) en stopzetting van de opleiding (16%).

Opleiding geven in centra - kwesties



Voor 84% van de klachten over niet toegelaten tot en voor 90% van de klachten over stopzetting van een opleiding stelde de behandelaar vast dat VDAB correct oordeelde. De behandelaar bevestigde in deze gevallen de reden(en) waarom de betreffende opleiding niet tot de mogelijkheden behoorde.

Gegronheidsleutel bij (deels) gegronde klachten

De (deels) gegronde klachten over opleiding geven in centra (28%) wezen VDAB op tekortkomingen in de dienstverlening op het vlak van communicatie, informatie en organisatie. De behandelaar kon in 45% van de klachten een oplossing of gedeeltelijke oplossing aan de verzoeker bieden. Zo werd aan verzoekers een (haalbare) alternatieve opleiding aangeboden, de argumentatie omtrent het niet toegelaten tot of stopzetting van de opleiding werd besproken, de cursist kreeg een herkansing bij de testen (in geval van een gegronde klacht), transmissie werd geannuleerd (in geval van een gegronde klacht).

De behandelaar kon geen oplossing meer aanreiken voor verzoekers die pas klacht indienden op het moment dat de opleiding was afgelopen. Ook al werd de feedback doorgegeven aan het opleidingscentrum, toch noteert VDAB deze dossiers als niet opgelost. Verder blijft het moeilijk om sommige klachten op te lossen. Verzoekers willen starten met een opleiding. Als uit het onderzoek blijkt dat de communicatie inderdaad anders kon of dat er een administratieve vergissing gebeurde, wil dit nog niet zeggen dat de klant voldoet aan de instapvoorwaarden.

Het is positief om vast te stellen dat de sterke focus van VDAB op een klant-vriendelijke en duidelijke communicatie met de klant zich vertaalt naar een daling van 14% in klachten over opleidingen.

Klachten over matchbare vacature aanbieden

De vacaturebank kreeg 324 klachten tegenover 183 in 2014.

Waar komt deze stijging vandaan?

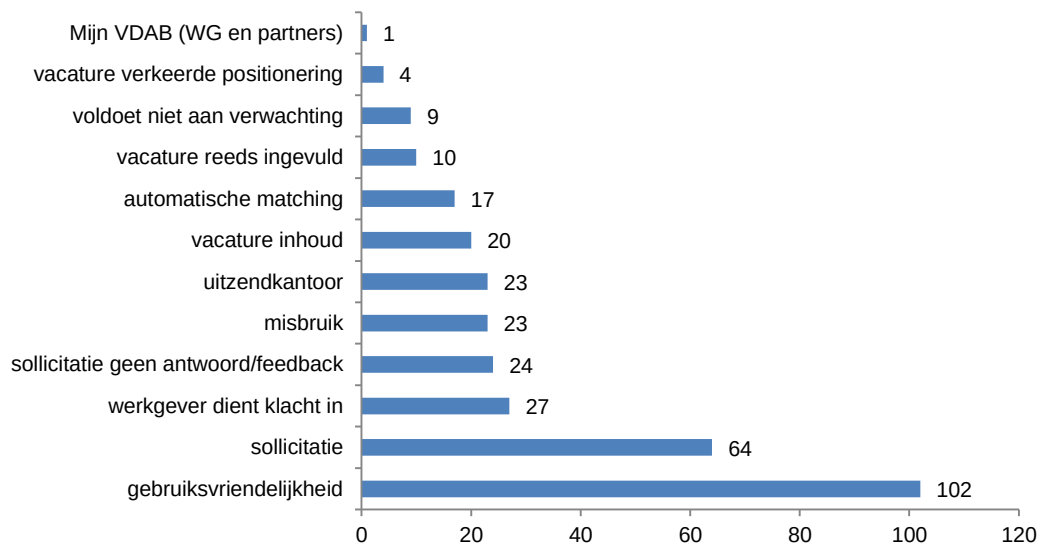
In 2015 maakte de vernieuwde website zijn intrede. Dankzij de vernieuwde Vind-een-jobfunctie kunnen al onze klanten, en dus ook de mobiele gebruikers, de jobbank optimaal gebruiken. VDAB koos voor een webdesign dat zich automatisch aanpast aan de schermgrootte. Zo wordt bijvoorbeeld niet langer gewerkt met lange keuzelijsten omdat deze niet geschikt zijn voor een klein scherm. Via filters verfijnt de klant het resultaat.

De vernieuwde website vroeg van onze klanten een aanpassing in de manier van zoeken. Dit zorgde voor reacties, zowel positief als negatief.

Eén op drie klachten binnen matchbare vacature aanbieden gaat over de vernieuwde Vind-een-jobfunctie. Naast de klachten, registreerde de Servicelijn ook nog 122 oproepen over de vernieuwde website. De klantendiensten en Servicelijn toonden begrip en hielpen klanten verder op weg door samen te kijken hoe de zoekfunctie optimaal werkt en tips te geven.

Het aantal klachten over de vernieuwde vacaturedatabank piekte in april, na de introductie. Tegen de zomermaanden was de nieuwe website stilaan ingebed.

Matchbare vacature aanbieden - kwesties



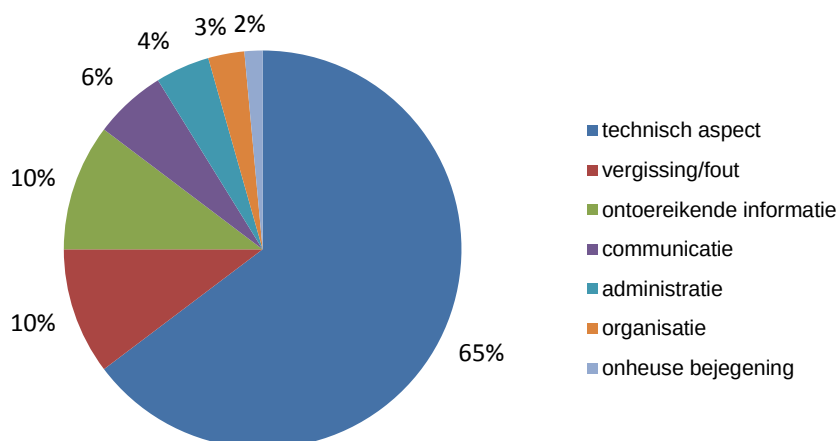
Verder telt 2015 meer klachten over sollicitatiegesprekken (kwesties: sollicitatie, werkgever dient klacht in en sollicitatie geen antwoord/feedback): 115 in 2015 tegenover 74 in 2014.

Enerzijds zijn werkzoekenden niet tevreden over het sollicitatiegesprek of de feedback die ze krijgen van werkgevers. Ook al is VDAB niet verantwoordelijk voor het aanwervingsbeleid van werkgevers, toch grijpt de behandelaar deze kans om te bemiddelen tussen werkgever en werkzoekende.

Anderzijds dienen ook meer werkgevers klacht in over werkzoekenden die niet meer reageren op berichten van de werkgever of die niet komen opdagen tijdens het sollicitatiegesprek. De bemiddelaar neemt dit op met de werkzoekende.

78% van deze klachten tonen geen tekortkoming in de dienstverlening van VDAB aan en waren dus ongegrond. De dienstverlening van VDAB is correct aangezien VDAB aan werkgevers of uitzendkantoren en aan werkzoekenden via zijn website een platform biedt om vacatures en cv's kenbaar te maken, maar VDAB is niet bevoegd voor het aanwervingsbeleid van de werkgevers en de uitzendkantoren die gebruik maken van de databanken van VDAB. Verder heeft de werkgever de optie om zelf een vacature bij VDAB te plaatsen en is de werkgever verantwoordelijk voor de opvolging ervan.

Toch wil dit niet zeggen dat verzoekers geen reden tot klagen hadden. Bij klachten over vacatures vraagt de behandelaar om de vacaturenummers door te sturen zodat hij contact kan opnemen met de werkgever om de betreffende vacature te bespreken. Bij misbruik kan de vacature verwijderd worden uit de databank.

Gegrontheidsleutel bij (deels) gegronde klachten

Na de implementatie van de vernieuwde website kwamen enkele tekortkomingen aan het licht, zoals bijvoorbeeld de Booleaanse zoekfuncties die niet correct werkten of de straal van 40 km die nog niet beschikbaar was bij zoeken op afstand. Deze werden opgelost bij de volgende update van de website. Andere (deels) gegronde klachten gingen over vacatures in beheer bij VDAB die onvolledig waren of dubbel werden vermeld. De inhoud van deze vacatures werd verduidelijkt en dubbele vacatures werden gebundeld.

82% van de (deels) gegronde klachten werd (gedeeltelijk) opgelost. VDAB kan echter niet voor elke (deels) gegronde klacht een onmiddellijke oplossing aanreiken. Zo werden tekortkomingen in de vernieuwde website opgelost met de update van de website. In de tussenperiode vraagt VDAB geduld van de klant. Verder betreurt VDAB het als er zich een miscommunicatie of een vergissing voordoet. Op het moment van de klacht kan de dienst excuses aanbieden en de communicatie rechtzetten voor de toekomst. Niet alle klanten zijn hiermee tevreden.

De meldknop op de website is nog steeds een succes. Klanten verkiezen voor meldingen over bijvoorbeeld dubbele of reeds ingevulde vacatures de klik-op-de-knop boven de klachtenprocedure. Zo werken klanten samen met ons aan de vacaturedatabank op de website.

Klachten over matchbaar werkzoekendendossier

De klachten handelen over het dossier van de werkzoekende (inhoud, ontoereikende informatie, correctheid), over inschrijven als werkzoekende, het bus-/treinticket aan verminderd tarief. 35% van deze klachten was gegrond of deels gegrond en wees de dienst op een onvolkomenheid in communicatie, informatie en administratie. Er werden dossiers gecorrigeerd, bijkomende informatie werd verschaft en dit voor 89% van deze klachten.

Klachten per thema

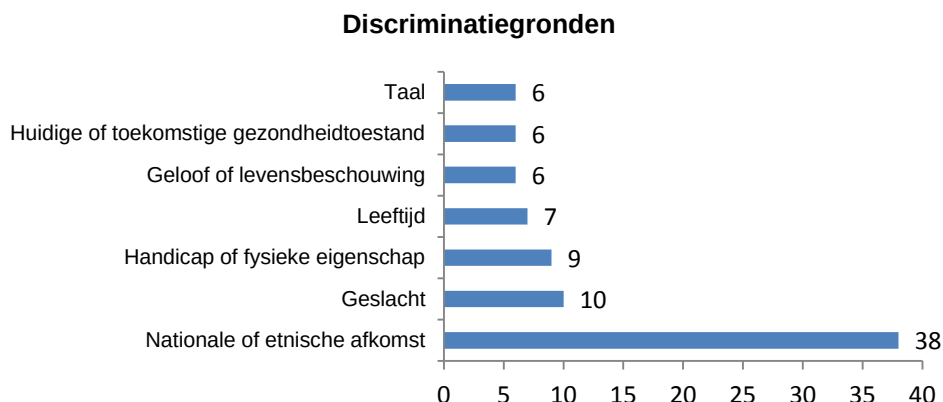
Discriminatieklachten

In 2015 registreerde VDAB 72 klachten waarin verzoekers een aanvoelen van discriminatie signaleerden. Met 4,8% blijft het aandeel van de discriminatieklachten in

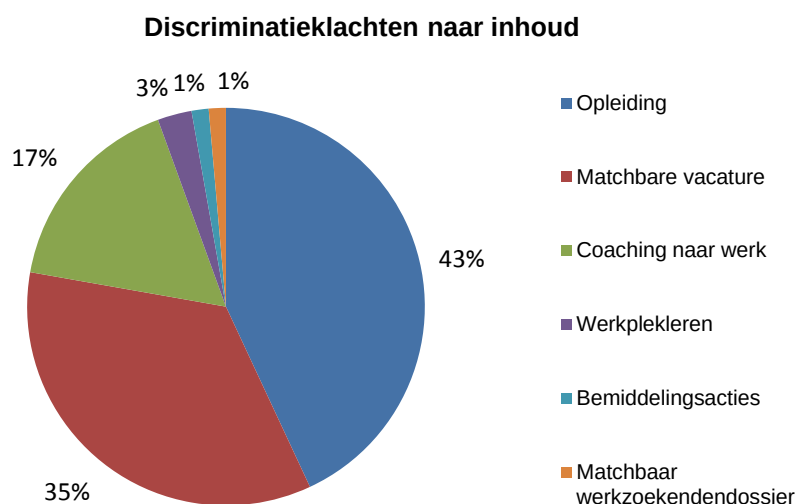
het totaal aantal klachten vergelijkbaar met vorig jaar (70 dossiers). 93% van de klachten werd ingediend door werkzoekenden en cursist-werkzoekenden.

Discriminatiegronden

Elke discriminatieklacht krijgt een of meerdere discriminatiegronden. Voor 2015 zijn er 82 discriminatiegronden voor 72 klachten. Net zoals in 2014 voert nationale of etnische afkomst de lijst aan.



Indeling naar inhoud



De discriminatieklachten handelen voornamelijk over opleidingen en de vacaturedatabank. De behandelaar onderzoekt, net zoals bij andere klachten of er een tekortkoming is op het vlak van de dienstverlening. Bovendien kijkt de behandelaar kritisch of er sprake is van discriminatie. Daarom krijgen discriminatieklachten een dubbele gegrondheidstatus. In wat volgt ligt de focus op de gegrondheid op het vlak van discriminatie.

Opleiding

Verzoekers ervaren een gevoel van discriminatie bij stopzetting van een opleiding en bij niet toegelaten worden tot een opleiding. De helft van de klagers voelt zich gediscrimineerd op grond van nationale of etnische afkomst. Andere discriminatiegronden zijn handicap, gezondheidstoestand, geslacht, geloof, leeftijd en taal.

De behandelaar kon in 94% van de klachten vaststellen dat er geen discriminatie had plaatsgevonden. De stopzetting van of het niet toegelaten tot een opleiding werd gebaseerd op objectieve feiten, testresultaten, de motivatie van de verzoekers. Het onderzoek wees uit dat elke cursist een gelijke behandeling kreeg.

In twee klachten werd discriminatie vastgesteld. In een eerste dossier mocht de klant niet starten met een opleiding. De consulent motiveerde dit door ook te verwijzen naar de leeftijd van de klant. Dit is niet correct want VDAB weigert klanten niet op basis van leeftijd. Uit het onderzoek bleek namelijk dat het de motivatie van de klant was die niet voldoende bleek om met de opleiding te kunnen starten. De consulent werd hierop aangesproken en bood zijn excuses aan. Een tweede dossier wees de aandacht op de opleidingsfiche “klusjesman”. Via een verbeteractie gebruikt VDAB nu de term “onderhoudsmedewerker”.

Matchbare vacatures aanbieden

Verzoekers voelden zich voornamelijk gediscrimineerd tijdens een sollicitatieprocedure op grond van nationale of etnische afkomst (36%), 20% op leeftijd en 20% op geslacht. De andere discriminatiegronden zijn handicap, gezondheidstoestand en taal.

In 36% van de klachten kon de behandelaar geen discriminatie vaststellen. Bij 12 dossiers stootte de behandelaar op een woord-tegen-woord situatie over een sollicitatiegesprek tussen de werkzoekende en de werkgever. Bij 4 klachten stelde de behandelaar discriminerende elementen vast in de vacature of tijdens het sollicitatiegesprek.

VDAB is echter niet bevoegd voor het aanwervingsbeleid van de werkgevers en de uitzendkantoren die gebruik maken van de databanken van VDAB. Toch bespreekt de behandelaar aan de hand van de vacature het sollicitatiegesprek met de werkgever. De vacature kan zelfs verwijderd worden uit de databank.

De bemiddeling van de klachtenbehandelaars werkte misverstanden uit de weg, vacatures werden aangepast en werkgevers boden hun verontschuldiging aan.

VDAB blijft aandacht besteden aan het thema. Spoor 21 organiseert een gamma aan opleidingen waarbij diversiteit centraal staat of (on)rechtstreeks aan bod komt. Hiernaast gaan er ook maatwerkopleidingen door en vinden er binnen de provincies initiatieven plaats rond het thema diversiteit.

A8-klachten

In 2015 ontving de dienst 50 A8-klachten, 25 minder dan in 2014. Er waren 46 tijdig ingediende A8-klachten en 4 klachten die buiten termijn op de dienst toekwamen. Deze 4 klachten werden afgehandeld als gewone eerstelijnsklacht zonder SERR-advies. 45 binnen termijn ingediende klachten werden voor advies voorgelegd aan de SERR. Eén A8-klacht werd door VDAB geannuleerd omdat de klant aan het werk was.

A8-klachten met SERR-advies

SERR	2014	2015
Brugge	0	3
Oostende-Westhoek	1	1
Midden-West-Vlaanderen	1	0
Zuid-West-Vlaanderen	2	1
Zuid-Oost-Vlaanderen	2	1
Gent	4	3
Meetjesland, Leie en Schelde	0	0
Waas & Dender	11	12
Limburg	18	3
Antwerpen	20	11
Mechelen	0	1
Kempen	3	3
Vlaams Brabant	5	6
BNCTO	0	0
Totaal:	67	45

2015 kende een daling van 33% in het aantal A8-klachten door de SERR's besproken, tegenover 2014.

Een vergelijking van het aantal A8-klachten met het aantal transmissies is een nuttige oefening om de evolutie van het aantal A8-klachten te kaderen. In volgende tabel worden de transmissiegegevens per subregionale dienst weergegeven.

Transmissiegegevens per regio en historiek

Regio	2014	2015	verschil 2015 tov 2014
Brugge	39	36	-8%
Oostende	115	96	-17%
Kortrijk	191	136	-29%
Aalst	339	286	-16%
Gent	235	309	31%
Sint-Niklaas	401	337	-16%
Limburg West	179	125	-30%
Limburg Oost	176	127	-28%
Antwerpen	657	557	-15%
Mechelen	168	230	37%
Turnhout	117	106	-9%
Leuven	179	220	23%
Vilvoorde	264	230	-13%
Brussel	3	5	67%
Centrale Dienst		114	100%
Totaal:	3.063	2.914	-5%

Het volume aan A8-transmissies is in 2015 met 5% gedaald ten opzichte van 2014. De evolutie van het aantal transmissies verschilt sterk van regio tot regio. De grootste procentuele daling van het aantal transmissies komt voor in Kortrijk en Limburg West en Oost. In Gent, Mechelen en Leuven is het aantal transmissies gestegen. In Brussel is er een stijging van 67%, maar in absolute cijfers gaat dit slechts om 2 transmissies.

In de aanloop van de opstart van de VDAB-Controledienst werden vanaf 23 november 2015 de transmissies vanuit VDAB naar RVA stopgezet. Transmissies die reeds waren opgemaakt en op 23 november nog niet waren overgemaakt aan RVA werden centraal ingevoerd, vandaar de 114 transmissies met als regio Centrale Dienst.

SERR-advies

De SERR-ombudsdiensten hebben volgende adviezen uitgebracht.

Advies	aantal	%
transmissie	27	60%
A8 niet overmaken aan RVA	12	27%
verdeeld advies; VDAB beslist	3	7%
geen advies; VDAB beslist	2	4%
transmissie met opgave van verzachtende omstandigheden	1	2%
Totaal:	45	100%

Uit de adviezen blijkt dat de SERR's en VDAB in 60% van de gevallen op dezelfde golflengte zitten.

Opvolging SERR-adviezen

SERR-advies	VDAB volgt advies	VDAB bevestigt transmissie	RVA sanctioneert	aantal
transmissie	ja	ja	ja	10
	ja	ja	nee	14
A8 niet overmaken aan RVA	ja	nee	nee	10
	nee	ja	nee	1
verdeeld advies - VDAB beslist	-	nee	nee	2
	-	ja	nee	1
geen advies - VDAB beslist	-	nee	nee	2
transmissie met opgave van verzachtende omstandigheden	ja	ja	nee	1
Totaal:				41

Vier dossiers werden niet opgenomen in bovenstaande tabel. Deze werden doorgegeven aan de Controledienst nadat één dossier als advies A8 niet overmaken kreeg en drie dossiers als advies transmissie kregen.

Voor 35 dossiers volgde VDAB het advies van de SERR; in 1 dossier legde de dienst dit advies naast zich neer. VDAB bevestigde de transmissie bij de RVA in 27 gevallen en in 14 gevallen werd de transmissie herroepen. In 10 dossiers kreeg de verzoeker uiteindelijk een sanctie van RVA.

Tevredenheidsmeting Servicelijn

De tevredenheidsmeting van de Servicelijn werkte een lijst van 552 klachten af. Er werden 245 reacties genoteerd. Dit komt neer op 16% van de ontvankelijke klachten. 75% van de ondervraagde verzoekers was tevreden met de behandeling van de klacht. 71% was tevreden met de snelheid van behandeling.

Slechts 44% van de bevroagde verzoekers bleek tevreden met de oplossing van de klacht. Klanten geven aan dat ze excuses aanvaarden, maar dat daarmee de klacht niet is opgelost. Een klant geeft aan dat hij te veel gecontacteerd wordt over zijn klacht.

Daarnaast brengen verzoekers aan dat ze tevreden zijn van de werking van de klantendienst en dat ze gehoord werden tijdens de behandeling van hun klacht. Anderzijds komt ook het gemis aan persoonlijk contact naar voor (bij verzoekers die niet gecontacteerd werden bij de klachtenbehandeling), wat opnieuw het belang en de appreciatie van een persoonlijk gesprek met de klant benadrukt.

Wat doet VDAB?

Klachten brengen mensen samen

De klachtenbehandelaar onderzoekt bij elke klacht hoe de relatie met de klant hersteld of versterkt kan worden en hoe de dienstverlening beter kan. Ook klanten reiken verbetervoorstellen aan via hun suggesties. Het klachtenmanagement motiveert en volgt deze verbetervoorstellen op. Hieronder een greep uit de verbeteracties.

Heldere communicatie

Wanneer klanten het signaal geven dat een boodschap niet volledig duidelijk is, past VDAB de communicatie aan. Zo werd de communicatie op de website over het recht op een loopbaancheque uitgebreid en werden er voorbeelden toegevoegd. Ook de communicatie rond de 50+-premie kreeg meer toelichting dankzij een voorbeeld op de website.

VDAB nam contact op met enkele loopbaancentra om het belang van duidelijke communicatie te benadrukken. Enkele centra deden een geste naar de klant door een gratis sessie aan te bieden.

De opleidingengids benadrukte de toelatingsvoorwaarden om te kunnen starten in bepaalde opleidingen.

De Servicelijn paste de automatische reply van info@vdab.be aan. De boodschap stelt nu dat de klant een antwoord ontvangt binnen de twee werkdagen (i.p.v. 48 uur) om verwarring tijdens het weekend te vermijden.

De automatische boodschap bij de Servicelijn vermeldt het aantal wachtenden. Zo kan de klant zelf beslissen of hij wacht, een vraag stelt via de website of terugbelt.

Een luisterend oor

De Servicelijn deed extra aanwervingen om tegemoet te blijven komen aan de vragen van onze klanten. Na de inwerkperiode van de nieuwe medewerkers, wordt het effect op de wachttijden zichtbaar.

Het online klachtenformulier kreeg een meer prominente plaats op de website. Verder heeft de klant onmiddellijk de keuze om een suggestie of klacht in te dienen.

Verzoekers in begeleiding bij een tenderpartner krijgen enkele weken na de afhandeling van hun klacht een telefoontje van de klachtenbehandelaar. De behandelaar kijkt dan samen met de verzoeker hoe de begeleiding verder verloopt. Dit versterkt bij verzoekers het betrokken gevoel.

Aandacht voor de klant

E-coaches herwerkten de interne routing om bij onverwachte afwezigheid van een bemiddelaar afspraken tijdig te verplaatsen, zodat de klant geen onnodige verplaatsing maakt. De coaches versturen ook de e-mails naar de groep in bcc om de privacy van de klant te waarborgen.

IBO-consulenten hebben aandacht voor de gevoelens van de klant door een moeilijke boodschap eerst apart met de klant te bespreken en pas daarna samen met de werkgever. IBO-diensten garanderen dankzij een telefonische permanentie de bereikbaarheid. Ook is er steeds een bemiddelaar beschikbaar voor dringende vragen, zodat de klant elke dag spontaan kan langskomen.

Een klant uitte haar bezorgdheid over gendergelijkheid bij over de term klusjesman in de opleidingengids. VDAB gebruikt nu de naam onderhoudsmedewerker.

Een vrijwilliger van het Roze Huis bezoekt regelmatig de website van VDAB en neemt ook deel aan wedstrijden. Ze vindt de vraag naar geslacht niet altijd relevant. VDAB had al aandacht voor het thema en neemt bijvoorbeeld geen M/V meer op in de vacatures op de website. De dienst neemt in 2016 ook het genderneutraal taalgebruik onder de loep en bekijkt waar verbetering mogelijk is.

Een gebruiksvriendelijke website

De vernieuwde jobdatabank zorgde voor reacties, zowel positief als negatief. De dienst luisterde naar de bezorgdheden en suggesties van de klanten en reikte indien mogelijk, een oplossing of een alternatieve zoekwijze aan. Ook wezen klanten VDAB op tekortkomingen die bij de volgende update opnieuw correct werkten:

- Activatie van de Booleaanse zoekfuncties
- Implementatie van een extra straal van 40 km (zoeken op afstand)
- Afdruk van vacatures op minder pagina's (witruimte)
- Heractivatie van de vacaturelink via automatische matching
- Heractivatie van de knop volgende bij een aanbod over meerdere pagina's.

Klachtenmanagement en klantendiensten

Het klachtenmanagement zette in 2015 in op opvolging en een efficiëntere interne werking. Deze aanpak resulteerde in kortere behandeltermijnen en snellere antwoorden naar klanten.

De klantendiensten houden aandacht voor het persoonlijk contact met de klager. Opnieuw is er een stijging in het aantal contactnames.

Om de laagdrempeligheid van het klachtenonderzoek verder te benadrukken, bogen de klantendiensten zich over de antwoordbrieven. Het doel is om in de antwoordbrieven een heldere en concrete aanpak te hanteren. Eerste stappen werden gezet om de manier van antwoorden anders aan te pakken met het oog op een duidelijkere communicatie naar de klant. Een project dat verder vorm neemt in 2016 dankzij opleiding, oefening en groeiende ervaring.

Vlaamse Ombudsdienst

In 2015 behandelde de dienst 28 tweedelijsklachten. Dit cijfer is vergelijkbaar met 2014 (30). Verder beantwoordde de dienst 22 bijkomende vragen over tweedelijsdossiers, 10 vragen omtrent eerstelijsdossiers, 6 informatieve vragen en 3 vragen over personeelskwesties.

Een tweedelijsdossier maakte duidelijk dat de subsidie van de Vlaamse overheid van tolkuren voor dove personen nog niet op punt staat. VDAB nam het initiatief om met Syntra rond de tafel te zitten. Deze case kreeg een positieve vermelding op de website van de Vlaamse Ombudsdienst.

Verder is VDAB bezig met de optimalisatie van de transportopleidingen en zoekt naar oplossingen om onderbrekingen tussen opleidingen te vermijden. Zo is VDAB bijvoorbeeld gestart met een proefproject rond flexitraining en krijgen cursisten de uitdrukkelijke boodschap dat ze steeds interimarbeid kunnen verrichten tijdens hun wachttijd.

Ook onderzoekt VDAB of er meer onderbouwing nodig is met betrekking tot de thematiek redelijke aanpassingen voor personen met een handicap in VDAB-opleidingen. Er is daarom een warme overdracht voorzien van de bemiddelaar naar de opleidingspartner. Tijdens de opleiding blijft de focus op een eerlijke en directe communicatie. De nadruk ligt op begeleiding op maat.

Naar aanleiding van een ander tweedelijsdossier werd aan de regionale directie gevraagd om aan teamcoaching te doen om zo de opvolging en bijsturing te verbeteren, met speciale aandacht voor een eenduidige, correcte en tijdige communicatie naar de klant.

De klachtenbehandelaar in actie

Enkele voorbeelden van klachten.

De vernieuwde website

Een klant vindt het filterveld bij de gemeente (+10km, +20 km en +60 km) op de nieuwe Vind-een-Job-toepassing niet gebruiksvriendelijk. Ze vraagt een optie tussen 20 en 60 km. De behandelaar begrijpt

het en via een verbeteractie wordt een straal van 40 km toegevoegd. De klacht is niet opgelost omdat de klant nog even geduld uitoefent vooraleer de extra optie zichtbaar is.

De vernieuwde website bis

Een klant meldt dat hij op de website vacatures zonder ervaring zoekt. De zoekactie levert ook vacatures op die wel ervaring vragen. Hetzelfde probleem stelt zich met zoeken op diploma. De behandelaar doet zelf enkele opzoeken via Vind een job en stelt vast dat er zich inderdaad een probleem voordoet. Uit het onderzoek blijkt dat bij filteren op de nieuwe website enkele criteria niet helemaal correct worden uitgevoerd. De behandelaar legt dit uit aan de klant en biedt verontschuldigingen aan. Hij noteert een verbeteractie en volgt deze verder op. De klacht is niet opgelost, omdat de klant nog even geduld uitoefent.

Discriminatie bij een slager

Een klant solliciteert bij een slager. De slager zegt dat de klant te klein is om in de slagerij te werken. De klant voelt zich gekwetst door de botte manier van reageren. De klachtenbehandelaar contacteert de werkgever. De werkgever zegt onmiddellijk dat hij zijn opmerking niet als kwetsend bedoelde. Hij licht toe dat hij de week voordien een andere kandidaat, die ook klein van gestalte was op proef had. Deze kandidaat kon de job niet uitoefenen omdat ze de uitgestalde vleeswaren in de toonbank niet kon bereiken. De werkgever contacteert de sollicitant en biedt zijn excuses aan. De klant aanvaardt de excuses. De klacht is opgelost.

Een ontevreden werkgever

Een werkgever sluit een vacature af bij VDAB. Een week later reageert er nog een kandidaat op deze vacature. De werkgever wil dit niet om teleurstelling bij kandidaten te vermijden. De behandelaar stelt vast dat de werkgever de vacature inderdaad heeft afgesloten en dat de consument zich vergiste door deze vacature toch aan een klant te geven. De behandelaar legt dit uit aan de werkgever en benadrukt dat het om een eenmalige vergissing ging. De klacht is niet opgelost omdat de werkgever de sollicitant heeft moeten teleurstellen.

Privacy in e-mails

Een klant heeft het gevoel dat haar privacy niet werd gerespecteerd. Ze kreeg een e-mail van de e-coaches met het e-mailadres van alle cursisten in cc. Tijdens het onderzoek contacteerde de behandelaar de e-coaches. Door een vergissing stonden alle adressen in cc. De behandelaar benadrukt om in de toekomst de e-mailadressen als bcc te versturen. De klant kreeg verontschuldigingen aangeboden. De klacht is niet opgelost, omdat VDAB de e-mail niet kan annuleren.

Engelse woorden in een webcursus

Een cursist is niet tevreden omdat een webcursus Engelse woorden gebruikt die hij niet begrijpt. De webcoach neemt de tijd om op zijn vragen te antwoorden. De klant blijft echter aandringen en wordt boos en uit bedreigingen. Hij dient vervolgens meerdere, gelijkaardige klachten in. Vanuit het klachtenmanagement krijgt de klant een afsluitend antwoord op zijn vragen met de uitdrukkelijke boodschap om respectvol om te gaan met de medewerkers. VDAB toont begrip voor de moeilijkheden van de klant, maar aanvaardt niet dat naar medewerkers bedreigingen geuit worden. Dienstverlening bieden is enkel mogelijk in een sfeer van wederzijds respect en vertrouwen. De klacht werd niet opgelost omdat verzoeker niet tevreden was met het antwoord.

Wachten op een e-coach

Een klant had een afspraak met haar e-coach via Skype en wachtte een uur, maar de e-coach daagde niet op. Uit het onderzoek bleek dat de coach twee verschillende agenda's gebruikte en dat door een vergissing de afspraak met de klant niet gekopieerd werd in de andere agenda. De coach engageert zich om haar agenda beter op te volgen. Intern werd een nieuwe routing afgesproken om afspraken bij afwezigheden van medewerkers op te vangen. VDAB excuseert zich. De klacht werd niet opgelost omdat de afspraak nu eenmaal werd gemist.

Kilometervergoeding

Een klant volgt opleiding bij een partner en heeft recht op kilometervergoeding. De klant heeft echter niet het volledige bedrag ontvangen. De behandelaar contacteert de opleidingspartner. Hij stelt vast dat de opleidingspartner een extra opleidingsdag had ingepland, maar deze niet had doorgegeven.

De opleidingspartner bezorgt VDAB de correcte aanwezigheidslijst. De behandelaar volgt de correcte betaling op. De klant is tevreden. Deze klacht is opgelost.

Zelfstudie in opleiding PHP

Een klant volgde opleiding PHP bij een opleidingspartner. De laatste maand van de opleiding bestond op vraag van de andere cursisten uit zelfstudie. De klant voelde zich hierbij niet goed. Hij voelt zich bovendien nog niet klaar voor de arbeidsmarkt. De behandelaar stelt vast dat de klassikale lessen inderdaad vervangen werden door zelfstudie. Uit het onderzoek blijkt ook dat de klant voldoende individuele coaching van de instructeur kreeg en dat hij bovendien het beste resultaat behaalde van de groep. Aangezien de klant klacht indiende na de opleiding, kon de behandelaar geen actie meer ondernemen om meer klassikale lessen in te voeren. De klacht werd niet opgelost. Toch benadrukte de behandelaar dat de klant tot 6 maand na zijn stage beroep kan doen op de instructeurs voor verdere ondersteuning bij zijn zoektocht naar werk.

Infosessie opleiding

Een klant belt naar het onthaal om het juiste startuur te vragen voor de infosessie van de opleiding management assistent. Op het moment dat de klant belde, kon hij niet meer tijdig aanwezig zijn op de infosessie. De klant hoorde de onthaalmedewerker lachen aan telefoon. Hierdoor voelt hij zich uitgelachen, terwijl hij hulp zoekt om dringend aan het werk te gaan. De klachtenbehandelaar spreekt met de onthaalmedewerkers. Zij bevestigen dat ze inderdaad plezier hadden net voor de klant belde en dat er gelach te horen was aan telefoon. De klachtenbehandelaar wil telefonisch excuses aanbieden en de klant uitnodigen voor een nieuwe infosessie. Hij kan de klant niet bereiken. Op het moment van de antwoordbrief is de klant aan het werk. De klacht werd opgelost.

Een opleiding spekslager

Een klant vraagt in een VDAB-kantoor om de opleiding spekslager bij Syntra te volgen. De klant voelt zich arrogant behandeld en de grond ingeboord door de opmerkingen van de consulent. De consulent zegt ook dat de gevraagde opleiding volzet is. De klant stelt dat ze al huilend het kantoor verliet. De behandelaar probeert de klant meermaals te bereiken. Hij laat een boodschap achter met de vraag om opnieuw contact te nemen. Jammer genoeg reageert de klant niet. De behandelaar spreekt met de consulent. De consulent excuseert zich voor de uitspraken en benadrukt dat hij wel correcte informatie gaf over de gevraagde opleiding. De behandelaar zoekt uit waar de klant de opleiding kan volgen en geeft de opties mee in de brief. Hij voegt een link toe met verdere informatie op de VDAB-website. De klacht is niet opgelost omdat de behandelaar de klant niet kon bereiken om naar haar reactie op de klacht te peilen. De behandelaar oordeelt dat het gevoel van onheuse bejegening niet is weggewerkt.

Een C98 voor kerstmis

Een klant volgt opleiding in een centrum en krijgt te horen dat de C98 pas beschikbaar zal zijn na nieuwjaar. De klant maakt zich zorgen over haar financiële toestand en vraagt een snelle oplossing. De klachtenbehandelaar neemt contact op met de teamleider, die zorgt voor de nodige administratieve ondersteuning zodat de C98 op tijd bij alle cursisten is. De klacht is opgelost.

Wanneer start mijn opleiding?

Een klant slaagde voor de theoretische opleiding vrachtwagenchauffeur en werd uitgenodigd voor een gesprek bij zijn begeleider. De klant kon niet aanwezig zijn en de afspraak werd verzet. Op de nieuwe datum was de begeleider niet aanwezig. De klant vindt dit niet kunnen en vindt ook dat hij onvoldoende informatie krijgt over het vervolg van zijn opleiding. De behandelaar stelt vast dat een collega van de begeleider inderdaad vergeten was om de klant af te bellen. VDAB biedt excuses aan. Verder legt de behandelaar uit dat de praktijkopleiding in kleine groepen start, waardoor er inderdaad een wachttijd is. De klant krijgt een richtdatum waarop zijn opleiding start en het advies om via interimwerk de wachttijd te overbruggen. De klacht is niet opgelost.

Aggressie op de werkvloer

Een klant volgt een IBO. Omwille van organisatorische problemen veranderde de plaats van tewerkstelling. De klant vertelde dat hij hierdoor lange dagen moest werken en bovendien niet voldoende werd opgeleid. De klant zegt dat zijn IBO werd stopgezet omdat hij klachten had over zijn werkplaats. Er is discussie tussen de klant en de werkgever over gepresteerde uren. Uit het onderzoek blijkt dat het bedrijf genoodzaakt was om tijdelijk haar activiteiten vanop een andere locatie

uit te voeren. De werknemers kregen vervoer en compensatie in uren aangeboden. De IBO werd uiteindelijk stopgezet wegens een conflict tussen beide partijen waarbij geen bemiddeling meer mogelijk was. Daarnaast wees het onderzoek uit dat de klant nog recht had op de uitbetaling van enkele gepresteerde uren. De uren werden uitbetaald en de klant ging in begeleiding bij een tenderpartner.

Na het klachtonderzoek bleef de klant telefonisch contact opnemen met verscheidene medewerkers. Ook al stond de IBO-expert de klant telkens te woord, de telefoons bleven toestromen. De klant uitte grove beledigingen en stond medewerkers van VDAB op te wachten. VDAB nodigde de klant uit voor een bemiddelingsgesprek. De klant was niet aanwezig. Tijdens een nieuwe afspraak, werd het gesprek beëindigd omdat er geen communicatie meer mogelijk was. De klant diende ook klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst. Ook hier werd het dossier afgesloten wegens ontoelaatbaar gedrag. In 2016 kreeg de klant een nieuwe kans. Hij nam deel aan selectieproeven voor een opleiding. Tijdens deze proeven zag de klant een VDAB-medewerker met wie hij niet in dezelfde ruimte wou vertoeven. De klant is vertrokken en diende opnieuw klacht in. Vanuit het standpunt van de klant werden de klachten niet opgelost.

Een loopbaancentrum

Een klant is niet tevreden over de loopbaanbegeleiding bij een partner. Ze wil haar loopbaancheque hergebruiken. Uit het onderzoek blijkt dat de klant een kennismakingsgesprek had met loopbaanbegeleider A. De loopbaanbegeleider wil haar doorverwijzen naar een collega. Omdat de klant dit niet wil, plant ze toch een tweede gesprek in. De begeleider valt echter ziek en annuleert de afspraak. Door haar lange wachtlijst, vraagt ze toch aan een concullega om de klant over te nemen. De klant gaat op gesprek bij loopbaanbegeleider B. Dit gesprek valt tegen en de klant neemt opnieuw contact op met begeleider A. Begeleider A biedt een gratis gesprek aan. Door een onverwacht familiaal probleem, is de begeleider hierop niet aanwezig. Ze verontschuldigt zich pas de dag nadien. Op het aanbod voor een nieuw gesprek reageert de klant niet meer.

De behandelaar oordeelt dat de samenwerking tussen twee loopbaancentra geen negatief gevolg mag hebben voor de klant. Verder moet de loopbaanbegeleider expliciet meedelen wanneer het (gratis) kennismakingsgesprek eindigt en wanneer het intakegesprek (de eerste registratie van de loopbaancheque) begint om verwarring te vermijden. De loopbaancheque kan niet herbruikt worden omdat de klant het bewijs van deelname tekende en akkoord ging met de begeleiding.

De behandelaar motiveert het loopbaancentrum om een geste te doen naar de klant. Het centrum biedt een gratis gesprek aan om te kijken hoe de klant verder kan geholpen worden. De klacht werd deels opgelost en de behandelaar gaf verbeteracties aan die werden opgevolgd.

BIU

Een kwetsbare werkzoekende dient via het kabinet van de minister klacht in omdat ze haar BIU zal verliezen. Ze wil in begeleiding bij VDAB, maar voelt zich niet begrepen omdat ze telkens haar stoornis opnieuw moet uitleggen. De behandelaar onderzoekt het dossier en stelt vast dat de klant niet werd uitgenodigd door VDAB voor een gesprek rond de BIU-verlenging omdat de vereiste stoorniscode niet in het dossier stond. Bijgevolg werd ze niet beschouwd als een kwetsbare werkzoekende op de arbeidsmarkt. De behandelaar stelt vast dat de klant wel in aanmerking komt voor de verlenging van de BIU en dat er een fout sloop in de registratie. De behandelaar contacteert RVA om de verlenging van de BIU toch in orde te brengen. De behandelaar volgt het dossier op. De klant start in traject bij GTB en RVA keurt de verlenging goed. De klacht werd opgelost.

Een nieuw begin

Een klant meldt dat hij zich niet begrepen voelt door zijn bemiddelaar. Tijdens het onderzoek stelt de behandelaar vast dat de communicatie tussen beide inderdaad moeizaam verloopt. De behandelaar ervaart dat de moeizame voortgang in het traject aan beide partijen ligt. De klant maakt een nieuwe start in zijn traject naar werk met een nieuwe bemiddelaar. De behandelaar wijst in de antwoordbrief de klant ook op zijn rechten en plichten in zijn zoektocht naar werk. De klacht werd opgelost.

Zelfbedieningspc's

Een klant stapt de werkwinkel binnen en vraagt hulp bij zijn zoektocht naar werk. De onthaalbediende verwijst de klant naar de zelfbedieningspc's. De klant wil liever met iemand persoonlijk spreken. De klant voelt zich niet geholpen en benadeeld. De behandelaar legt aan de klant uit dat het voor de onthaalmedewerkers niet mogelijk is, gezien de soms lange wachtrijen, diepgaande bemiddelingsgesprekken te voeren aan het onthaal. Op het moment van zijn vraag waren de consulenten in de werkwinkel in gesprek met klanten. Toch had de onthaalmedewerker de klant een concrete afspraak

kunnen geven. De klacht werd opgelost: de klant kreeg een contactpersoon voor verdere vragen en heeft een bemiddelingsgesprek gehad.

Een onbegrepen klant

Een klant dient klacht in tegen zijn trajectbegeleider. Hij voelt zich niet begrepen en de begeleider is niet bereikbaar voor vragen. De klant wil meer ondersteuning. Tijdens het gesprek met de klachtenbehandelaar legt de klant uit dat hij in het verleden ook klacht indiende tegen zijn bemiddelaar. De klant voegt eraan toe dat hij dit deed omdat hij een moeilijke periode doormaakte. Ondertussen had hij een nieuw gesprek met zijn bemiddelaar en voelde hij zich wel begrepen. De klant gaf aan dat hij zijn klacht als afgehandeld en opgelost beschouwt.

Vervoerskosten

Een klant is niet tevreden over de dienstverlening van GTB. Hij heeft het gevoel dat zijn bemiddelaar de prestaties van de activeringsstage niet correct doorgeeft aan de cursistenadministratie, waardoor hij de vergoedingen te laat of niet ontvangt. De klant had hierover een woordenwisseling met de bemiddelaar. De behandelaar stelt vast dat er inderdaad vertraging was opgelopen bij de uitbetaling omdat de bemiddelaar niet alle prestaties tijdig inleverde. Doordat hij de afgelopen maanden veel klanten in begeleiding kreeg, was hij de administratie uit het oog verloren. De bemiddelaar bood verontschuldigingen aan. De vervoerskosten werden betaald. De klacht is opgelost.

Individuele begeleiding

Een klant is in begeleiding bij een tenderpartner. Tijdens outplacement volgde zij al twee langdurige sollicitatietrainingen. Ze wil dit niet opnieuw volgen. De klant geeft aan nood te hebben aan persoonlijke ondersteuning in haar zoektocht naar werk. De behandelaar bemiddelde bij de partner en de begeleiding werd individueel verdergezet. De klant was tevreden. De klacht is opgelost.

De Servicelijn

Een klant probeert de Servicelijn te bereiken, maar krijgt niemand aan de lijn. De klant stelt voor om een boodschap te laten horen dat er een wachttijd is. De behandelaar stelt vast dat de Servicelijn kampte met een technisch probleem. Het systeem dat de oproepen verdeelt onder de aanwezige consulenten bleef oproepen toewijzen aan consulenten die niet aan het werk waren. Het technisch probleem werd opgelost. De behandelaar belt de klant op, legt het probleem uit en biedt verontschuldigingen aan. De klant zei dat ze tevreden was met de behandeling van de klacht. De klacht is opgelost.

KLACHTENBEHANDELING WERKJAAR 2015

Wettelijk kader

Het Decreet van 1 juni 2001 *“houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen”* (hierna Klachtendecreet) heeft een recht van klagen ingesteld dat openstaat voor iedereen die klaagt over de werking en de handelingen van een Vlaamse bestuursinstelling.

Dit impliceert dat elke “bestuursinstelling” een klachtenvoorziening opzet.

Artikel 2 van het Klachtendecreet definieert bestuursinstellingen als *“de diensten van de Vlaamse regering en de instellingen, bedoeld in artikel 9 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen die ressorteren onder de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.”*

Dat artikel 9 van de Wet 8 augustus 1980 bepaalt : *“In de aangelegenheden die tot hun bevoegdheid behoren, kunnen de Gemeenschappen en de Gewesten gedecentraliseerde diensten, instellingen en ondernemingen oprichten of kapitaalsparticipaties nemen. Het decreet kan aan voornoemde organismen rechtspersoonlijkheid toekennen en hun toelaten kapitaalsparticipaties te nemen (...)”*

Dit laat toe te concluderen dat BAM een bestuursinstelling is, die onder het toepassingsgebied van het Klachtendecreet valt.

Voor de organisatie en toepassing van de klachtenvoorziening heeft de Vlaamse regering een aantal richtlijnen en tips gebundeld in de Omzendbrief nummer 20 van 18 maart 2005.

Wat is BAM – projecten – werking in 2015

De Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel werd in 2002 door de Vlaamse Overheid opgericht teneinde de publieke infrastructuurprojecten van het toenmalige Masterplan Mobiliteit Antwerpen te coördineren en een aantal projecten ervan ook zelf uit te voeren.

Als projectorganisatie is BAM geconcipieerd als een kleine, flexibele organisatie.

Door de hervorming van het oorspronkelijke Masterplan naar het Masterplan 2020 is de taak van BAM hoofdzakelijk gericht op de voorbereiding en realisatie van de Oosterweelverbinding en de coördinatie van het ninder-hinder beleid in de Antwerpse regio.

BAM voert bijgevolg op zich geen openbare dienstverlening uit waar burgers op dagelijkse basis een beroep op doen, zoals bijvoorbeeld het openbaar vervoer, het gebruik van de wegen of een loketfunctie voor administratieve aangelegenheden.

Bovendien was ook in 2015 de activiteit van BAM voornamelijk geconcentreerd op de studie en voorbereiding van de Oosterweelverbinding. In het najaar van 2015 is wel het project IJzerlaan/IJzerlaanbrug van start gegaan, een samengevoegd project waarin BAM samenwerkt met de stad Antwerpen, het Agentschap Wegen en Verkeer en NV De Scheepvaart. In 2015 was de concrete impact van die werken op buurtbewoners en weggebruikers echter zeer beperkt.

Faciliteren van klachtenmanagement binnen BAM

Laagdrempelig

In het verleden werden er binnen de talrijke projecten die BAM coördineert verschillende contactadressen aangemaakt om via email vragen te stellen of klachten over te maken aan de organisatie.

In 2015 werden al deze adressen vervangen door een uniek adres: info@bamnv.be. Zo hebben we het eenvoudiger gemaakt voor eenieder om met ons in contact te treden.

Afgelopen jaar ontving BAM via deze weg 189 vragen. Geen enkele van de contacten liet zich kwalificeren als een klacht in de zin van het Decreet.

Veel van deze vragen hebben een specifiek karakter en worden bijgevolg individueel beantwoord. Vragen met een meer algemeen karakter worden individueel beantwoord maar tegelijk verwerkt in de rubriek “Veel gestelde vragen” op de nieuwe projectwebsite www.oosterweelverbinding.be.

Binnen deze nieuwe website werd ook alles in het werk gesteld om het contacteren van BAM zo laagdrempelig mogelijk te maken. Dit door een uitgebreide rubriek Contact.

- In deze rubriek kan de bezoeker door middel van een eenvoudig formulier een vraag stellen of een klacht formuleren. De bezoeker heeft daarbij de mogelijkheid om bestanden toe te voegen <https://www.oosterweelverbinding.be/contacteer-ons/contacteer-ons>
- De bezoeker kan binnen de rubriek contact ook op eenvoudige wijze zelf infosessies aanvragen <https://www.oosterweelverbinding.be/contacteer-ons/infosessies/infosessie-aanvragen> bij BAM.
- De Meest gestelde vragen consulteren en doorzoeken <https://www.oosterweelverbinding.be/contacteer-ons/veelgestelde-vragen>
- Of zich inschrijven voor de e-Nieuwsbrief van Oosterweel <https://www.oosterweelverbinding.be/contacteer-ons/nieuwsbrief>

In 2016 passen we ook de corporate site bamnv.be aan zodat bezoekers ook via dit kanaal nog eenvoudiger en meer laagdrempelig hun vraag of klacht aan BAM kunnen bezorgen. Een bevattelijke uitleg over de klachtenprocedure (wat – hoe – binnen welke termijn) en een modelformulier dienen daartoe bij te dragen.

Voor deze cijfers werd abstractie gemaakt van de meldingen van schade gerelateerd aan lopende of afgewerkte werven (verhoging spoorwegbruggen Albertkanaal, afbraakdossiers). Er werd evenmin rekening gehouden met de aanvragen gebaseerd op het Decreet van 26 maart 2004 inzake de openbaarheid van bestuur. Langs deze laatste weg ontving BAM 15 aanvragen.

Aparte melding dient gemaakt voor een klacht met verzoek tot bemiddeling ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst door stRaten-generaal naar aanleiding van een reeks vragen in het kader van de openbaarheid van bestuur.

Aanspreekbaar op de werf

Ook op haar werven stelt BAM alles in het werk om een open relatie te creëren met de bewoners en bedrijven in de buurt en aanspreekbaar te zijn.

Zo zet BAM standaard werfcommunicatoren in op haar projecten. Dit zijn medewerkers van het communicatieteam die zeer regelmatig aanwezig zijn op de werf en moeten zorgen voor een goede informatiedoorstroming over het project naar de buurt. Zij fungeren ook als lokaal aanspreekpunt voor klachten of vragen van de buurt over de werf. Zij zoeken samen met de aannemer naar concrete oplossingen voor het probleem of de klacht of zorgen voor een snelle escalatie naar de projectleiding en het communicatieteam. Door de grote aanspreekbaarheid van deze medewerkers worden ongemakken en verzoeken van de buurt proactief aangepakt en wordt vaak vermeden dat ze escaleren tot een probleem.

Aandacht voor kwetsbare doelgroepen

BAM probeert bij de voorbereiding van haar projecten maximaal aandacht te besteden aan de doelgroepen die gevolgen kunnen ondervinden van haar projecten.

Dit is nog meer het geval bij kwetsbare doelgroepen. Zo heeft BAM in 2015 bijvoorbeeld een werkgroep in het leven geroepen samen met de scholengroep en zorgcentrum Sint-Jozef die zich in de onmiddellijke omgeving van de toekomstige werf kanaaltunnels en R1-Noord bevindt. Deze werkgroep overlegt op regelmatige tijdstippen over bereikbaarheid, toegankelijkheid en het beperken van overlast tijdens de werken. Op deze wijze wordt samen naar oplossingen gezocht om de verwachte overlast van het project te milderen of te vermijden.

62 informatiemomenten

De Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel organiseerde in 2015 62 infotentoonstellingen en presentaties voor bewoners, verenigingen, bedrijven, studenten en stakeholders. In totaal bereikten we hiermee meer dan 3.000 mensen.

Tijdens deze infomarkten en presentaties kunnen bezoekers bij medewerkers van BAM terecht met al hun vragen, klachten of opmerkingen over onze projecten. Op deze wijze ontvangen mensen niet alleen informatie over onze projecten maar kunnen ze ook rechtstreeks hun bezorgdheden uiten aan BAM.

Interne procedure

Binnen BAM zelf wordt regelmatig herhaald tot wie de medewerkers zich moeten richten indien zij uit hoofde van hun professionele activiteit kennis krijgen van klachten. Het proces van behandeling van de klacht en de doorlooptijd tot afronding is uitgeschreven, afgestemd op het Klachtendecreet, met implementatie van de ombudsnormen. Dit geldt als één van de interne processen die werden opgemaakt om de werking van BAM te stroomlijnen.

Zoals hoger blijkt, ziet BAM het klachtenmanagement in eerste instantie als een aspect van communicatie. Wij zijn ervan overtuigd dat een heldere communicatie, indien nodig gekoppeld aan adequaat optreden op het veld, kan verhelpen aan onvrede en bekommernissen. Onze communicatiemedewerkers stellen alles in het werk om de vaak specialistische onderbouwing van antwoorden (bouwtechnisch, juridisch,...) te vertalen op een manier die het antwoord begrijpelijk maakt voor niet-specialisten.

Praktijkvoorbeeld : ontruiming Lobroekdok

Achtergrond

BAM heeft de opdracht het Lobroekdok te saneren. Radaronderzoek heeft aangetoond dat er zich 200.000 m³ slib in het dok bevindt dat potentieel vervuild is met o.a. zware metalen en minerale oliën. Vandaar dat een grondige sanering van het dok zich opdringt. De saneringskosten werden in 2010 op 10 miljoen euro geschat.

De sanering is een voorwaarde om het dok proper te maken, het IJzerlaankanaal aan te kunnen leggen en het Ringviaduct van Merksem te kunnen afbreken en de Ring in een sleuf naast het dok te leggen. Door de aanleg van het IJzerlaankanaal zal het Lobroekdok rechtstreeks aangesloten worden op het Asiadok. De verbinding tussen het Lobroekdok en het Albertkanaal verdwijnt doordat de R1 op die plaats verdiept in een sleuf wordt gelegd. Omdat deze verbinding verdwijnt, moeten ook alle boten het dok verlaten of worden verwijderd. Er zal immers geen scheepstoegang meer overblijven naar het Lobroekdok.

Communicatie en overleg met booteigenaars en -bewoners

In maart 2013 hebben BAM en de stad Antwerpen de handen in elkaar geslagen voor de begeleiding van de bootbewoners in het Lobroekdok. Sinds dat ogenblik volgen ook binnen de stad Antwerpen verschillende diensten, zoals de dienst Samen Leven, de ontruiming van het Lobroekdok van dichtbij mee op. Deze diensten gingen daarbij na welke ondersteuning ze deze bootbewoners konden bieden.

Vanaf het voorjaar 2013 werd een communicatie & informatiecampagne opgestart voor de woonbootbewoners en geïdentificeerde booteigenaars. De booteigenaars en bootbewoners werden via een aangetekende bewonersbrief en aanplakkingen een eerste keer door BAM geïnformeerd over de sanering van het Lobroekdok en de gevolgen van deze werkzaamheden voor hen. Tegelijk werden informatieborden geplaatst aan het Lobroekdok.

In de loop van april 2013 werd een eerste verkennend bezoek gebracht aan de bewoners van het Lobroekdok.

In mei 2013 werd er een werkgroep Lobroekdok opgestart waarin BAM, de watergebonden partners en een aantal stedelijke diensten afstemming voorzagen over de opvolging van de ontruiming van het dok en de begeleiding van de bootbewoners. Tijdens dit overleg werd beslist om individuele begeleidingstrajecten te voorzien voor elke booteigenaar.

Op 1 augustus 2013 was een delegatie van BAM aanwezig op een infovergadering over de Slachthuissite, georganiseerd door het Damcomité voor de Damwijk. Op deze sessie, waar ook bootbewoners aanwezig waren, heeft BAM toelichting gegeven over de geplande sanering van het Lobroekdok.

In september 2013 ontvingen de booteigenaars en –bewoners een tweede aangetekende infobrief met een uitgebreide brochure. In deze brochure werd o.a. info verschaft over de geplande werkzaamheden en de voorwaarden en mogelijkheden voor andere ligplaatsen.

Een volgende communicatie in het najaar van 2013 informeerde de booteigenaars en –bewoners over de plaatsing van 2 boeienlijnen en de instelling van een doorvaartverbod naar het Lobroekdok.

De oorspronkelijke planning van BAM hield immers in dat op 1 oktober 2013 alle boten weg moesten zijn uit het dok. Daarom werd de toegang naar het dok met een boeienlijn afgesloten op 1 oktober 2013. In overleg met de BAM en de beheerder van het Albertkanaal, nv De Scheepvaart, werd de boeienlijn opgezet als er een boot zou vertrekken of op vraag van de in het dok aanwezige scheepsherstellers aan de kant Slachthuislaan.

Eind 2013 werden de betrokken booteigenaars & woonbootbewoners opnieuw uitgenodigd voor een individueel gesprek met het oog op het vinden van een oplossing op maat.

BAM contacteerde ook de andere waterbeheerders (NV De Scheepvaart, Gemeentelijk Havenbedrijf, Waterwegen en Zeekanaal) om te bekijken welke alternatieve ligplaatsen zij konden bieden.

Begin 2014 werd de zoektocht naar alternatieve ligplaatsen voor de nog aanwezige woonboten in het Lobroekdok geïntensifieerd. BAM en de stad Antwerpen informeerden over 10 bijkomende ligplaatsen die voorzien werden door W&Z op het Netekanaal te Lier (beschikbaar vanaf september 2015). Bovendien zouden een 8-tal langse ligplaatsen in het Kempisch dok/Asiadok (beschikbaar begin 2015) en 38 kopse ligplaatsen in het Houtdok (ten vroegste beschikbaar vanaf 2016) worden voorzien.

In juli 2014 werd een herinneringsbericht verstuurd naar alle booteigenaars en woonbootbewoners waarin ze opnieuw geïnformeerd werden over de ontruiming van het Lobroekdok.

In augustus 2014 verleende BAM zijn medewerking aan een reportage op ATV en een artikel in GVA over de ontruiming van het Lobroekdok.

Samen met de dienst Samen Leven van de stad Antwerpen en CAW Antwerpen zocht BAM in het najaar van 2014 verder naar oplossingen voor de overblijvende bootbewoners in het dok. Zij werden opnieuw uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek en kregen het aanbod voor individuele begeleiding bij de zoektocht naar een alternatieve woonplaats.

In oktober heeft BAM door middel van een advertentie in GVA en via een bericht aan de schipperij van nv De Scheepvaart een laatste poging ondernomen om de eigenaars te vinden van vier boten waarvan geen eigenaar bekend is.

BAM verleende in januari 2015 opnieuw haar medewerking aan een reportage op ATV en een artikel in GVA over de mogelijke procedures die kunnen volgen voor die booteigenaars en bewoners die halsstarrig blijven weigeren om te vertrekken uit het Lobroekdok.

Evolutie ontruiming Lobroekdok

Dankzij de gezamenlijke inspanningen van BAM en haar partners:

- Hebben sinds najaar 2014, 6 boten een tijdelijke ligplaats gekregen aan de kade van Oelegem in beheer van NV De Scheepvaart
- hebben 7 boten vanaf februari 2015 een nieuwe ligplaats gekregen in het Kempisch dok
- heeft één boot een ligplaats gekregen in het Asiadok
- één bewoner is ingegaan op het aanbod voor een woonplaats op de wal na een individueel begeleidingstraject
- zijn 3 boten vertrokken naar een werf voor herstelling
- zijn 23 boten vertrokken naar andere locaties
- zijn 6 boten naar de sloopwerf gebracht.

Van de 70 boten die begin 2013 in het Lobroekdok lagen, blijven er momenteel nog 24 over waarvan 9 bewoond.

Onderzoek vaarwaardigheid

In de loop van augustus 2014 zijn quasi alle aanwezige boten in het dok gecontroleerd op vaarwaardigheid door de firma Veritas. Op basis van de uitgevoerde keuringen werd een lijst samengesteld met:

- schepen die vaarwaardig zijn en technisch in orde (8 schepen),
- schepen die niet vaarwaardig zijn en te slepen (o.a. te herstellen – 9 schepen) en
- schepen die een uitvoerige herstelling behoeven / bestemd zijn voor de sloop (15 schepen).

De eigenaars van de boten die door de controle als te slopen werden gesuggereerd, werden uitgenodigd voor een gesprek om te kijken of ze een oplossing hebben voor de berging van hun schip.

Ontruiming 2015

Ten aanzien van een aantal booteigenaars die, ondanks alle overleg en initiatieven gedurende twee jaar, geen actie ondernamen om het Lobroekdok te verlaten of minstens hun boot te herstellen, werd in 2015 door BAM noodgedwongen een gerechtelijke procedure opgestart.

Waar deze mensen zich thans verzetten tegen de gedwongen ontruiming, laat de kern van hun weerstand zich in wezen herleiden tot een aanklacht tegen het gebrek aan ligplaatsen voor woon- en

andere boten in Antwerpen en, bij uitbreiding, gans Vlaanderen. Zij begrijpen de saneringsopdracht van BAM en zij begrijpen dat BAM hen zelf geen alternatieve ligplaatsen kan aanbieden.

Klachtenrapportage 2015

Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport en Media

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media, BLOSO, VRM

1. Cijfergegevens

Aantal klachten per entiteit

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media	
• Stafdiensten	0
• Algemene Dienst ondersteuning en beheer	1
• afdeling Jeugd	2
• afdeling Sociaal-Cultureel Werk	0
• afdeling Kunsten	0
• afdeling Cultureel Erfgoed	0
• afdeling Media, Film en e-Cultuur	0
• afdeling Sport	0
Buitendiensten:	
• Kasteel van Gaasbeek	9
• Frans Masereel Centrum	2
• CC Voeren	5
• Alden Biesen	2

• Uitleendienst kampeermateriaal	5
Kunsten en Erfgoed (tot 1/4/2015)	0
Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen (tot 1/4/2015)	0
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)	2
Bloso	?
Vlaamse Regulator voor de Media (VRM)	0
Totaal Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport en Media	28

3. Klachtenbeeld 2015

Inhoudelijke bespreking en evaluatie van de klachten per entiteit in 2015.

Op 20 september 2013 heeft de Vlaamse Regering beslist het aantal entiteiten en adviesraden te verminderen. Sinds 1/4/2015 zijn het Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen, Kunsten en Erfgoed en het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen opgenomen in het Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media. De thematische afdelingen zijn grotendeels dezelfde gebleven.

In de rapportering over het klachtenmanagement in 2015 zijn zowel de oude entiteiten als de afdelingen van het nieuw samengestelde departement opgenomen. Klachten die te maken hebben met het hoofdbestuur van de vroegere entiteiten zijn apart vermeld.

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media

Het hoofdbestuur van het Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media heeft in 2015 geen klachten ontvangen.

Stafdiensten

De Stafdiensten van het departement hebben in 2015 geen klachten ontvangen.

Algemene Dienst ondersteuning en beheer

De Algemene Dienst ondersteuning en beheer heeft in 2015 1 klacht ontvangen.

De klacht betrof de leesbaarheid van bijlagen bij e-mails van de Vlaamse overheid op een Apple-computer. De Algemene Dienst heeft aangegeven dat de Vlaamse overheid met standaardprogramma's werkt. Het probleem valt op te lossen doordat de afzender een bepaald formaat kiest om een mail te versturen. De Algemene Dienst heeft

aangegeven dat hij de collega's zou sensibiliseren het juiste formaat te kiezen zodat de klager de mails wel kan lezen. Verder heeft de Algemene Dienst informatie verleend over tools om zip-files te lezen op een Apple-computer.

afdeling Jeugd

De afdeling Jeugd heeft in 2015 2 klachten ontvangen. Deze waren beide gericht tegen een gesubsidieerde organisatie. Omdat de contactgegevens van de klagers ontbraken en deze zich niet verder kenbaar wouden maken, zijn beide klachten onontvankelijk verklaard.

afdeling Sociaal-Cultureel Werk

De afdeling Sociaal-Cultureel Werk heeft in 2015 geen klachten ontvangen.

afdeling Kunsten

De afdeling Kunsten heeft in 2015 geen klachten ontvangen.

afdeling Cultureel Erfgoed

De afdeling Cultureel Erfgoed heeft in 2015 geen klachten ontvangen.

afdeling Media, Film en e-Cultuur

De afdeling Media, Film en e-Cultuur heeft in 2015 geen klachten ontvangen.

afdeling Sport

De afdeling Sport heeft in 2015 geen klachten ontvangen.

Buitendiensten:

Kasteel van Gaasbeek

Het Kasteel van Gaasbeek heeft in 2015 9 klachten ontvangen.

- 1 klacht over het volume van de muziek. Het Kasteel stuurde een e-mail met dank en uitleg over hoe het volume bepaald werd (rekening houdend met zowel individuele bezoekers als bezoekers in groepsverband).

- 1 groep wilde de lockers niet gebruiken voor het opbergen van de rugzakken. Een collega-suppoost heeft de groep meermaals vriendelijk verzocht de lockers toch te gebruiken. Dat is ook gebeurd.

- 4 klachten over het gebrek aan informatie over het kasteel en de collectie bij het project *Twice upon a Castle*. Het Kasteel heeft telkens bedankt voor de e-mail, de filosofie achter dit project uitgelegd, de bewezen klanttevredenheid aangehaald en aangegeven in de toekomst rekening te zullen houden met deze nood.

Er was bijkomend ook een klacht over de onvriendelijke bediening in Brasserie graaf van

Egmond. Het Kasteel heeft laten weten dat de brasserie in concessie werd gegeven en dat dit een belangrijk aandachtspunt is bij de opvolging. Daarnaast was er ook een klacht over een onzekere gids. Dit werd met de gids opgenomen.

- 1 klacht over het betalen van 2 gidsen voor een groep met minder dan 15 personen. Na onderzoek bleek dit om een interne fout te gaan en werd er 60 euro teruggestort. 1 van beide groepen had daarnaast een opmerking over de weinig enthousiaste gids. Ook dit werd met de gids in kwestie opgenomen.
- 1 klacht over een NT2-rondleiding die er in feite geen was. Dit bleek om een intern misterverstand te gaan. Het Kasteel heeft zijn excuses aangeboden, het geld teruggestort en de groep later gratis uitgenodigd als testgroep.
- 1 klacht over annulering van schoolbezoeken in het voorjaar van 2016. Het Kasteel heeft begrip getoond en ter compensatie een alternatief bezoek langs de parkgebouwen aangeboden en reductietarief in gezinsverband.

Frans Masereel Centrum

Het Frans Masereel Centrum (FMC) heeft in 2015 2 klachten ontvangen:

- In 2015 werden 3 externe gidsen ingeschakeld, die op vrijwillige basis werkten om rondleidingen te geven in het atelier en de tentoonstellingsruimte van FMC. Er is voor de gidsen een praktische opleiding voorzien in het atelier zodat ze de verschillende technieken beter kunnen begrijpen en verwoorden tijdens hun rondleidingen. Bovendien hebben ze allen de gelegenheid gekregen om zelf rondleidingen mee te volgen, om te ervaren hoe dit praktisch in zijn werk gaat.

Eén van de gidsen had meer ondersteuning verwacht vanuit het FMC voor de uitbouw van de gidsenwerking. Bovendien kwamen er klachten van alle 3 omtrent de betalingen, die volgens hen stroef verliepen, en de betaling van de km-vergoeding (fietsvergoeding) was voor hen een struikelblok. De gidsen kenden elkaar, en dit heeft er wellicht voor gezorgd dat er een kettingreactie ontstond.

Omtrent de betalingen werden ze correct vergoed en was er een duidelijke overeenkomst gemaakt dat ook de km-vergoeding in één bedrag op het einde van het jaar vergoed zou worden. Echter dit ging om een zeer klein bedrag, aangezien het een fietsvergoeding was van slechts gemiddeld 1,5 km.

Omwillen van besparingsmaatregelen, waren er wissels in opvolging van deze gidsen, wat de samenwerking niet bevorderde. Voorlopig heeft het FMC beslist geen rondleidingen meer te organiseren, zolang het centrum werkt met een verminderde bezetting.

- Het FMC ging een samenwerking aan met een curator voor een opdracht voor een tentoonstelling in het FMC in samenwerking met Z33.

De samenwerking met de curator liep vanaf het begin moeilijk, en het FMC besloot om deze stop te zetten. Aangezien de opdracht nog in een beginfase zat, is er aangeboden om 700 euro te betalen. Hiermee ging de curator niet akkoord en dreigde hij met een dagvaarding. Het FMC heeft met partner Z33 nog aangeboden om als minnelijke schikking 2.000 euro te betalen ipv de initiële aangeboden 700 euro, maar ook daar wil hij niet op ingaan.

Het bedrag van de opdracht was 4.000 euro en de curator eist de volledige som.

De juridische dienst heeft het dossier behartigt. De curator is akkoord met het voorstel tot minnelijke regeling mits betaling van een vergoeding van 4.000 euro. De Vlaamse Gemeenschap en de provincie Limburg zullen hiervan elk de helft betalen.

CC Voeren

CC Voeren heeft in 2015 geen klachten ontvangen

Alden Biesen

Alden Biesen heeft in 2015 2 klachten ontvangen:

- Een gezelschap uit Belsele bezocht op 4 juni Alden Biesen. Zij vonden dat zij in het onthaalcentrum Alden Biesen-Bilzen zeer onvriendelijk, zelfs onbeleefd, behandeld werden door de onthaalbediende. Zij waren door een dergelijke houding zo gechoqueerd dat zij hierover klacht indienden. Na onderzoek bleek dat de bewuste persoon aan de balie die dag een medewerker van de stad Bilzen was. De uitbating van het onthaalcentrum is immers een samenwerking tussen Alden Biesen en Bilzen. Dit neemt niet weg dat de negatieve publiciteit geheel op onze rekening komt.
- Een groepje bezoekers uit Zaventem was op 18 juli in Alden Biesen, waar op dat ogenblik de Elran Arabian Cup werd georganiseerd, een evenement van een externe organisator. Bij de meeste grote publieksevenementen is de parking betalend, op andere ogenblikken is die gratis. Deze bezoekers hebben aanvankelijk bij deze organisator hun beklag gedaan omdat ze voor de parking moesten betalen en daar geen bewijs voor kregen. De organisator heeft de betrokkene onmiddellijk zijn parkeerkosten terugbetaald inclusief een extra compensatie. Daarna heeft de aanklager toch nog een klacht ingediend in Alden Biesen over dit voorval.

Uitleendienst kampeermateriaal

De Uitleendienst kampeermateriaal heeft in 2015 5 klachten ontvangen.

Alle klachten betroffen reglementair aangerekende boetes:

- In 2 gevallen ging het om boetes voor het niet inleveren van alle ontleend materiaal; de boetes werden gehandhaafd.
- In 2 andere gevallen ging het om het niet respecteren van de schriftelijk overeengekomen huurperiode; de boetes voor in het ene geval het niet tijdig afhalen, in het andere geval het niet tijdig inleveren van het gehuurde materiaal werden gehandhaafd.
- Ten slotte werd een boete voor het niet afhalen van gereserveerd materiaal teruggebracht tot de (veel lagere) administratiekost. Deze gedeeltelijke kwijtschelding werd toegestaan nadat uit onderzoek bleek dat derden geen "schade" hebben geleden (buiten juli en augustus overtreft het aanbod aan tenten de vraag).

Kunsten en Erfgoed

Het hoofdbestuur van Kunsten en Erfgoed heeft in 2015 geen klachten ontvangen.

Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen

Het hoofdbestuur van het Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen heeft in 2015 geen klachten ontvangen.

Koninklijk Museum voor Schone Kusten Antwerpen (KMSKA)

Het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten heeft in 2015 2 klachten ontvangen.

Een eerste klacht betrof een post op de Facebook-pagina van het KMSKA met een klacht over het rooien van bomen in de "museumtuin". Het KMSKA heeft in een bericht uitgelegd waarom het rooien onvermijdelijk was.

Een klager zond een e-mail waarin hij de afwezigheid van info in het Engels in de tentoonstelling betreurde. Het KMSKA lichtte de taalkeuze toe in een mail aan de klager.

Bloso

Het Agentschap Bloso heeft in 2015 ?? klachten ontvangen.

Vlaamse Regulator voor de Media (VRM)

De Vlaamse Regulator voor de Media (VRM) heeft in 2014 geen klachten ontvangen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De verschillende afdelingen/entiteiten van het Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport en Media nemen de klachten die ze ontvangen ter harte en proberen deze zo goed mogelijk op te lossen. Ze proberen ook steeds conclusies te trekken uit deze klachten en de dienstverlening naar de klant/de burger op basis daarvan te verbeteren.

Het Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media neemt het initiatief op zich om de rapporten van de verschillende entiteiten van het Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport en Media te bundelen in één klachtenrapport aan de Vlaamse Ombudsdienst.

Concrete acties Alden Biesen:

- Alden Biesen heeft het voorval aan de stad Bilzen gemeld met de vraag om de desbetreffende medewerker hierover aan te spreken. Alden Biesen heeft zich uitgebreid

verontschuldigd aan het gezelschap van Belsele. Zij namen de excuses in dank aan en zouden het zeker niet laten om de site nogmaals te bezoeken.

- Na onderzoek bij de organisator van de Elran Arabian Cup betreurt deze laatste het dat aanklager zoveel ruchtbaarheid geeft aan het incident waarvoor hij ruimschoots vergoed is. Alden Biesen heeft de organisator wel gevraagd om de uitbating van de parking in de toekomst professioneler aan te pakken. Dit item zal ook in het contract met de klant worden opgenomen. Alden Biesen heeft de aanklager hierover ingelicht en over de wijze waarop externe evenementen worden georganiseerd. Deze bezoeker was tevreden met de oplossing.

In 2015 heeft het nieuwe Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media nieuwe aanspreekpunten in de afdelingen aangeduid als gevolg van de reorganisatie, waarbij de Agentschappen Cultuur geïntegreerd zijn in het departement.